



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"

София 1000, ул. "Московска" № 3, тел.: ++ 359 2 9210201, факс: ++ 359 2 987-79-77, e-mail: rezerv@statereserve.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

/РУМЕН МЛАДЕНОВ/

*и.д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ“

утвърдени със Заповед № РД-10-49/11.02.2015 г., изменени и допълнени със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.

СОФИЯ, ДЕКЕМВРИ 2017 г.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по административното обслужване по видове услуги в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси” (ДА ДРВВЗ), наричана по-нататък „агенцията”, свързани с:

1. регистриране, разпределение, разглеждане и консултиране на заявления за предоставяне на административни услуги;
2. взаимодействие на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършване от и в тях действия;
3. регистриране, разпределение, разглеждане и консултиране на сигнали, предложения, запитвания и жалби на физически и юридически лица.

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява на български език при спазване на принципите и изискванията, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административното обслужване (НАО), Хартата на клиента и другите вътрешни устройствени актове на ДА ДРВВЗ, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно, вежливо, отзивчиво и коректно отношение;
4. надеждна обратна връзка;
5. качество на предоставяните услуги съгласно общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация, приети с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти.

(2) При предоставяне на административни услуги агенцията спазва принципите на комплексно административно обслужване съобразно техническите си възможности, осигурява по служебен път документи от други администрации (първични администратори на данни), необходими на потребителите, освен в случаите на обективна невъзможност и взаимодействия с други администрации, в съответствие с нормативните изисквания.

(3) За всяка предоставяна административна услуга се изготвя информационна карта.

(4) Администрацията на агенцията се стреми към повишаване общественото доверие към своята работа чрез поддържане и повишаване професионализма на своите служители и стриктно спазване на Етичните правила за поведение на служителите в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси”, утвърдени със заповед на председателя и публикувани на интернет страницата на агенцията.

(5) Администрацията на ДА ДРВВЗ изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 3. Агенцията осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите, осъществяващи административното обслужване в съответствие с утвърдения Годишен план за обучение на служителите в ДА ДРВВЗ.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА

Раздел I
Административни услуги

Чл. 4. (1) Администрацията на ДА ДРВВЗ предоставя административни услуги, съгласно утвърдения Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ), както следва:

1. Общи за всички администрации услуги:
 - а. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаването на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
 - б. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
 - в. *(Изменена със Заповед № РД -10-399/06.12.2017 г.)* Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
 - г. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП 2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;
 - д. Предоставяне на достъп до обществена информация.
2. Специфични административни услуги/режими съгласно Закона за запасите от нефт и нефтопродукти (ЗЗНН):
 - а. Издаване на разрешение за поддържане на количества запаси за извънредни ситуации чрез замяна от вид във вид;
 - б. Регистрация на складове за съхраняване на запаси от нефт и нефтопродукти;
 - в. Заличаване регистрацията на складове за съхраняване на запаси от нефт и нефтопродукти;
 - г. Промяна на данните, вписани в регистъра на складовете за съхраняване на запаси от нефт и нефтопродукти;
 - д. Издаване на дубликат на удостоверение за вписване на склад в регистъра на складовете за съхраняване на запаси от нефт и нефтопродукти;
 - е. Предоставяне на бланки на складови записи на съхранителите на запаси от нефт и нефтопродукти;
 - ж. Издаване на разрешение на задължените лица за съхраняване на запаси за извънредни ситуации в друга държава-членка на Европейския съюз;
 - з. Издаване на писмено съгласие на икономически оператор или централна структура за управление на запасите на друга държава-членка на Европейския съюз, изразила желание да съхранява запаси на територията на Република България.

(2) Освен изброените в ал. 1 административни услуги/режими, агенцията се произнася също по постъпили жалби, сигнали и предложения по реда на АПК.

(3) Информационните карти за различните видове административни услуги, както и отговорностите и разпределението на служителите по предоставяне на конкретната услуга се утвърждават със заповед на главния секретар. Информационните карти се публикуват на интернет страницата на агенцията в рубрика „Административно обслужване”.

(4) Условието и редът за разглеждане на заявления за достъп до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се уреждат със заповед на председателя на агенцията.

Раздел II

Функционално разпределение на служителите, осъществяващи административно обслужване

Чл. 5. Административното обслужване в агенцията е организирано на принципа “едно гише”. При прилагане на принципа “едно гише” протичат два основни процеса:

1. фронт офис процес, свързан с взаимодействието на служителите, приемащи документите и потребителите;
2. бек офис процес, свързан с решаването на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите от административните звена на агенцията.

Чл. 6. (1) Функциите на фронт офис в централното управление (ЦУ) на ДА ДРВВЗ се изпълняват от явното деловодство към дирекция "Административно-правно обслужване и европейска координация", което осъществява административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Служителите, изпълняващи дейности във връзка с административното обслужване, функционално са разделени във фронт офис “приемна” и бек офис (административни звена в агенцията) за обработка на заявленията, исканията и писмата на гражданите и юридическите лица.

(3) В териториалните дирекции на агенцията функциите на фронт и бек офис се осъществяват от служители, на които са възложени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(4) За ориентация на потребителите в административната сграда на ЦУ на агенцията, както и в сградите на Териториалните дирекции „Държавен резерв” (ТД ДР), на видно място се поставят указателни табели на български и на английски език относно местонахождението на фронт офисите.

(5) Фронт офисът на ЦУ на ДА ДРВВЗ се намира на мецанина в административната сграда на адрес: гр. София 1000, ул. „Московска” № 3. На партера е обособено отделно, лесно достъпно място за чакащите възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(6) В работните дни фронт офисът работи с граждани непрекъснато от 09:00 до 17:30 часа. В случаите, когато в края на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, работата на фронт офиса продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 7. (1) Дейността на служителите във фронт офиса се изразява във:

1. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
2. информиране за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявленията/исканията за извършване на административни услуги;
4. информиране и консултиране по въпроси от обща компетентност (адресат, ред и форма за подаване на заявления), когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
5. регистриране в деловодноинформационната система на заявления/искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения и др., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от потребителя, за придружаващи документи или приложения; попълване на регистрационно-контролна карта (РКК) в електронната деловодна система на агенцията;
6. предоставяне на потребителя на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;
7. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор и вътрешния ход на услугата;

8. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и заповедта по чл. 4, ал. 4;
9. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
10. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване на обявените телефони за контакти във фронт офиса или при посещение на място от потребител;
11. своевременно актуализиране на информацията за потребителите, поставена на информационното табло във фронт офиса;
12. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в агенцията.

(2) *(Изменена и доп. със Заповед № РД -10-399/06.12.2017 г.)* При необходимост от информация, изискваща специализирани знания по поставения въпрос, служител от фронт офиса се свързва със служител с юридическо образование и/или конкретен експерт за съдействие лично или по телефона.

(3) Служителите на ДА ДРВВЗ не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и обидни квалификации/изказвания, уронващи престижа на председателя, политическия кабинет и администрацията на агенцията, или други институции.

(4) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от фронт офиса, незабавно се иска съдействие от охраната на ДА ДРВВЗ, а при необходимост се сигнализира правоохранителните органи.

Чл. 8. Експертите от административните звена на агенцията осъществяват бек офис процесите при административното обслужване. Работата на експертите се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в АПК, законите, подзаконовите нормативни актове и вътрешните устройствени актове.

Чл. 9. (1) Съобразно своята компетентност експертите осъществяват дейности по изготвянето на отговори на регистрираните в електронната деловодна система на агенцията запитвания, искания, жалби, сигнали, предложения и др., постъпили от граждани и юридически лица във фронт офисите, по пощата, по електронната поща, по факс или чрез интернет страницата на агенцията.

(2) Експертите от административните звена на агенцията образуват преписки в съответствие с разпорежданията на председателя.

(3) *(Изменена със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)* Експертите от административните звена на агенцията изготвят становища, изразяват мнения и правят предложения, съобразно своята компетентност относно административните услуги/режими и по въпроси от дейността на агенцията.

(4) Писмата, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от териториалните дирекции или друга компетентна администрация, се насочват към тях в рамките на нормативно определените срокове от регистрацията им в електронната деловодна система.

Чл. 10. Информация във връзка със специфичните дейности на администрацията се предоставя незабавно на служителите от фронт офиса от експертите от административните звена на агенцията (бек офиса), когато тя е необходима за извършване на справки при административно обслужване на място.

Чл. 11. Служителите от фронт офиса взаимодействат с експертите от административните звена на агенцията, като:

1. предоставят информация по движението на регистрираните в електронната деловодна система на агенцията документи;
2. предоставят материали на агенцията – изходящи писма, докладни записки, становища и други, ако има архивирани такива във връзка с въпроси, поставени в

новопостъпилите документи.

Чл. 12. Служителите от фронт офиса разполагат с актуална справка за експертите, специализирани по конкретна проблематика, съобразно тяхната квалификация и функционално разпределение с цел осигуряване на бърза връзка с тях при необходимост.

Чл. 13. За постигане на по-добра координация и взаимодействие ръководните служители на агенцията:

1. периодично обменят опит и информация;
2. обсъждат възникналите проблеми по организацията на работата и набелязват мерки за тяхното отстраняване с цел оптимизиране на работните процеси;
3. предлагат актуализиране на вътрешните устройствени актове във връзка с настъпили структурни или нормативни изменения, или за установяване на по-добра координация между административните звена.

Раздел III

Ред за оповестяване и предоставяне на административни услуги

Чл. 14. (1) Администрацията на ДА ДРВВЗ осигурява информация за административните услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдейства на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информация за административното обслужване се получава от:

1. деловодството/фронт офиса на ЦУ на телефони: 02/92 10 201 и 02/92 10 310;
2. информационните табла в сградите на ЦУ и ТД на агенцията, поставени на видно място;
3. интернет страницата на ДА ДРВВЗ (www.statereserve.bg).

(3) При настъпили изменения на нормативната уредба или вътрешните устройствени актове, информацията се актуализира в източниците по предходната алинея в 7-дневен срок от обнародване на съответния нормативен акт или съответно от издаването на вътрешния устройствен акт.

Чл. 15. (1) На интернет страницата на агенцията, в рубрика „Административно обслужване” се публикуват:

1. видовете административни услуги, като информацията за тях е систематизирана в информационни карти с цел улесняване на потребителите;
2. типовете формуляри и бланки за предоставяните услуги/режими;
3. нормативните актове и вътрешните устройствени актове за административното обслужване;
4. други материали, свързани с административното обслужване по преценка на главния секретар или директора на дирекция АПОЕК.

(2) В рубрика „Информация” на потребителите се предоставя възможност за запознаване с изготвените проекти на нормативни актове, които се публикуват в подрубрика „Нормативна уредба“ не по-късно от 14 дни преди разглеждането им от компетентния орган на държавната власт, като в този срок заинтересуваните лица могат да правят предложения и становища по проекта.

(3) Чрез рубрика „Антикорупция” на потребителите се предоставя информация за начина за подаване на сигнали за корупция и нарушения, както и възможност за онлайн подаването им.

Чл. 16. (1) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на агенцията, към което е насочено заявлението.

(2) В случаите, когато исканията от физически и юридически лица са незаконосъобразни, неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени поради друга основателна причина, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран

отказ за това.

(3) При поискване служителите от фронт офиса дават информация на потребителя за движението на преписките.

(4) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ, издаване на индивидуален административен акт или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя.

Чл. 17. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в нормативните актове. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от тях случаи.

Чл. 18. (1) Когато поисканата административна услуга не е от компетентността на ДА ДРВВЗ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителят.

(2) Когато искането не е от компетентността на ДА ДРВВЗ и от него не може да се прецени, кой е компетентният орган, към когото да се насочи, заявлението се връща на заявителя.

Чл. 19. (1) Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по сметка на ДА ДРВВЗ: Банка БНБ, ул. „Александър Батенберг” № 1, IBAN - BG42 BNBG 9661 3000 1830 01, BIC: BNBGBGSD.

(2) Информацията за банковите сметки на ТД ДР се публикува на интернет страницата на агенцията в рубрика „Териториални дирекции”.

Чл. 20. (1) Приемното време за изслушване на граждани и представители на организации относно въпроси, предложения и сигнали за председателя е всеки вторник от 15:30 ч. до 17:30 ч., а за заместник-председателя всеки четвъртък от 15:30 ч. до 17:30 ч. и се оповестява на общодостъпно място.

(2) Записването за прием се осъществява на тел. 02/92 10 227.

Чл. 21. Искането/заявлението за издаване на индивидуален административен акт по смисъла на Глава пета от АПК може да бъде подавано писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване, ако в специален закон не е предвидено друго и в случай на обявена от агенцията техническа възможност.

Чл. 22. (1) Документите, които постъпват в ДА ДРВВЗ се получават по следните канали за достъп:

- пощата;
- електронната поща;
- факс; или
- във фронт офисите в ЦУ и ТД ДР.

(2) Подаването на документите се извършва от физически лица, законни представители на юридически лица или от упълномощени техни представители (след представяне на официално пълномощно).

(3) В искането се попълва пълното име, адресът за кореспонденция на гражданина или организацията, които заявяват искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни реквизити, ако такива са предвидени в нормативните актове или в утвърдените от председателя образци на заявления/искания.

(4) Приемането, регистрирането и предаването на входящите документи (искания/заявления, сигнали, жалби, предложения и др.) се извършва от служителите от фронт офиса по реда на Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси”. След регистрирането им на потребителя се дава входящ номер.

(5) При приемането на новопостъпил документ, на първата страница от него се поставя регистрационен печат - щемпел, в който се вписват входящият номер и датата на

получаването му, с което се образува служебна преписка. Преписката се регистрира в електронната деловодна система за регистрация и контрол на преписките.

(6) (Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) Контактите с потребителите на административни услуги се извършват само от служителите от фронт офиса, освен в случаите, когато се налагат разяснения от служител от специализираната администрация.

(7) (Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) При приемане на заявление за извършване на административна услуга, служителят от фронт офиса при поискване, предоставя на потребителите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от нейния вид. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага. При нужда от допълнително разяснение, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(8) (Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) При регистриране на входящи документи служителят от фронт офиса проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При необходимост, служителят може да изиска експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(9) След регистрацията документите се предоставят на председателя и съгласно резолюцията, и според изискващата се услуга, се разпределят на служителите от административните звена на агенцията.

Чл. 23. (1) ДА ДРВВЗ предоставя възможност за устно заявяване на услуги по следния ред:

1. За административните услуги по чл. 4, ал. 1, т. 1, букви „а”, „б”, „в” и „д” е допустима, както писмена, така и устна форма на заявяване, а предвид постигане на по-голяма сигурност, за услугата по буква „г” е задължителна писмена форма на заявяване. Устно заявяване на услугите по чл. 4, ал. 1, т. 1, букви „а”, „б” и „в” е възможно, както в ЦУ, така и в ТД ДР на агенцията, а по буква „д” - само в ЦУ.
2. **(Доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** За административните услуги/режими по чл. 4, ал. 1, т. 2, с оглед изискванията на ЗЗНН, е задължителна писмена форма на заявяване.

(2) В случаите, когато е обявена такава възможност от агенцията и при изразено желание от потребителя за устно заявяване на административна услуга, служител от фронт офиса или определен служител със заповедта по чл. 4, ал. 3 в зависимост от естеството на услугата попълва протокол за устно заявена административна услуга, който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в електронната деловодна система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(3) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставени от заявителя документи и материали, за извършване на административна услуга, се описват като приложение в протокола.

Чл. 24. (1) Агенцията дава консултации по практическото прилагане на нормативната уредба, свързана с дейността ѝ и по нейните вътрешни устройствени актове. Консултациите са писмени и се предоставят при спазване на следните изисквания:

1. Заявяването и регистрацията на искането за извършване на консултации се осъществява съобразно чл. 22 и чл. 23.
2. Потребителят, заявил консултацията, следва да се идентифицира с трите си имена, актуален адрес и телефон, както и ясно и точно да формулира своите въпроси.
3. Изготвянето на консултации се осъществява само от служители на ЦУ на ДА ДРВВЗ.
4. Срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното заявяване.

5. Консултацията не може да се състои в предоставяне на конкретни данни, доколкото тяхното предоставяне се извършва по ЗДОИ или друг нормативен акт.
6. Не се предоставя консултация по въпроси, свързани с класифицирана информация.
7. Не се предоставя консултация по въпроси, по които агенцията вече е изразила официално становище или е предоставила консултация и тя е публикувана на нейната интернет страница.
8. Не се считат за консултации разясненията, направени по телефона. Разяснения могат да бъдат давани само за условията и реда за заявяване на административни услуги.

(2) Консултацията се изготвя от експерт от ЦУ на ДА ДРВВЗ съобразно поставените въпроси, съгласува се с непосредствения ръководител, с директора на съответната дирекция или ръководителя на самостоятелно административно звено, а при необходимост - с директора на дирекция АПОЕК, с директора на дирекция ОППИО и/или с директора на дирекция ФСДУС. Консултацията се съгласува задължително с главния секретар, след което се дава за подпис от председателя или заместник-председателя на агенцията.

(3) Консултацията се изготвя в два екземпляра, единият от които се изпраща на потребителя, а другият се съхранява в отделен класьор в деловодството на ЦУ на агенцията.

(4) След изпращане на консултацията, служителят който я е изготвил, я предоставя в електронен вид на отдел "Комуникационно-информационна система за управление" (КИСУ) за публикуване на интернет страницата на агенцията в рубрика „Административно обслужване”, като не се посочва адресата на консултацията. Контролът за своевременното публикуване на консултацията се осъществява от директора на дирекцията или ръководителя на самостоятелното административно звено, чийто служител е изготвил консултацията.

Чл. 25. (1) (Доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) В случаите, когато искането/заявлението за издаване на документ или индивидуален административен акт се подава на място от потребителите на административни услуги/режими, то може да бъде подавано, както в ЦУ, така и в ТД ДР на агенцията.

(2) (Доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) Когато е получено писмено заявление за предоставяне на административна услуга/режим по чл. 4, ал. 1, т. 2, служителят от фронт офиса на ТД ДР не го регистрира, а уведомява по телефона служител от фронт офиса в ЦУ, за да получи входящ номер, който да предостави на потребителя. Заявлението/искането и всички приложения към него се сканират и се изпращат на официалната електронна поща на ДА ДРВВЗ.

(3) Служителят от фронт офиса на ТД ДР води отделен от деловодната система опис на получените от ЦУ входящи номера и архивира всички документи, след тяхното копиране и поставяне на печат „вярно с оригинала” на всяка страница.

(4) Оригиналните документи и приложенията се препращат незабавно в ЦУ на ДА ДРВВЗ по куриер. Служителят от фронт офиса в ЦУ на агенцията своевременно информира относно заявената услуга ръководителя на отговорните за предоставяне на съответната услуга служители.

(5) Процедурата по предходните алинеи се прилага и при получаване на заявления за достъп до обществена информация по ЗДОИ, както и заявления за консултация.

Чл. 26. (1) Получаването на индивидуален административен акт или друг документ на място от ДА ДРВВЗ се оформя чрез отбелязване на име, фамилия, длъжност и подпис на получателя и датата на получаване на гърба на екземпляра, който остава в агенцията.

(2) Получаването може да стане само от физическото лице или законен представител на юридическото лице, подало документа, или от упълномощен представител (след представяне на официално пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към архива на преписката.

(3) Получаването на документи или индивидуални административни актове може да става на мястото, където са заявени или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване по пощата (чрез лицензиран пощенски оператор) и ако това е нормативно

допустимо и технически възможно за съответната услуга.

(4) В случай че е предвидено в нормативен акт и е технически възможно за съответната услуга, получаването на сканирани документи или индивидуални административни актове може да става и на посочена от потребителя електронна поща.

(5) В случаите, когато получател на индивидуален административен акт не е намерен на посочен от него адрес, съобщение за издадения индивидуален административен акт се поставя на информационните табла в ЦУ и в съответната ТД на агенцията, ако заявлението/искането за услугата е подадено на място. Съобщението се публикува и на интернет страницата на ДА ДРВВЗ в рубрика „Административно обслужване”. Съобщението се сваля от информационните табла след изтичане на един месец от поставянето му, освен ако в нормативен акт не е установен друг срок.

Раздел IV

Условия и ред за разглеждане на предложения и сигнали

Чл. 27. (1) Предложения и сигнали по смисъла на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс могат да бъдат подавани в ДА ДРВВЗ лично или чрез упълномощен представител по следните начини:

1. в деловодството на ДА ДРВВЗ на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
2. по пощата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
3. **(Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** в специално поставените пощенски кутии за предложения и сигнали, които се намират във фойето на сградата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3 в ЦУ, както и на видно място в ТД ДР;**
4. по електронната поща на агенцията: **rezerv@statereserve.bg;**
5. по факса: **0800 12 909;**
6. устно на безплатния „зелен телефон”: **0800 12 909.**
7. чрез интернет страницата на агенцията в рубрика „Антикорупция”.

(2) Когато предложенията или сигналите се подават писмено по т. 1, 2, 3 и 5 от предходната алинея, те трябва задължително да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения представител;
2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);
3. подпис на подателя или на упълномощения представител.

(3) Подадените предложения и сигнали по ал. 1, т. 4, т. 6 и т. 7 задължително трябва да съдържат данните по ал. 2, т. 1 и т. 2. Не се разглеждат предложения и сигнали, които са анонимни и не отговарят на изискванията на ал. 2, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(4) Изискванията по ал. 2 и ал. 3 се оповестяват на интернет страницата на агенцията, в деловодството и при пощенската кутия за предложения и сигнали.

(5) Предложения и сигнали, които са подадени в териториалните дирекции „Държавен резерв” се регистрират в съответното деловодство без да се копират или сканират и се препращат незабавно в ЦУ на агенцията до председателя с препоръчано писмо с обратна разписка. На обратната разписка се поставя регистрационният номер на предложението или сигнала.

(6) Всички предложения и сигнали се регистрират в деловодството на агенцията, като им се поставя входящ номер.

(7) **(Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** Пощенската кутия за предложения и сигнали се отваря и преглежда в първия работен ден на всяка седмица от комисия, съставена от служители от Инспектората на агенцията за ЦУ, а за ТД ДР - от комисия в състав, определен със Заповед на директора. В случай че лице уведоми агенцията, че в кутията се намира писмен сигнал, тя се отваря незабавно, а при невъзможност за

свикване на комисия - най-късно на следващия работен ден след уведомяването. Действията на комисията се обективират в протокол, съгласно *Приложение № 1*.

(8) В случай че на официалната електронна поща на агенцията се получи предложение или сигнал, то отговорният за отварянето ѝ служител своевременно информира служителите от фронт офиса, които извършват регистрацията на документа.

(9) При подадено предложение или сигнал на персонална служебна електронна поща, служителят на чийто адрес е постъпило, го разпечатва и предава на деловодството за регистрация. Веднага след постъпването на предложението служителят попълва декларация за конфиденциалност по чл. 32, ал. 1.

(10) За всяко подадено на обявения по ал. 1, т. 6 телефон предложение или сигнал се изготвя протокол по образец съгласно *Приложение №2*.

(11) Предложение или сигнал, подаден от служител на агенцията се регистрира и разглежда по реда на настоящия раздел.

(12) Уведомяването на заинтересованите лица по този раздел се извършва с препоръчано писмо, изпратено с обратна разписка чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 28. (1) Регистрираните предложения и сигнали се предават от деловодството на председателя на ДА ДРВВЗ в отделна непрозрачна папка.

(2) Разглеждането на предложенията и сигналите се осъществява от най-малко двама инспектори.

(3) Ако при разглеждането на предложението или сигнала се констатира, че предметът на същия не е от компетентността на ДА ДРВВЗ, той се препраща по компетентност на съответното ведомство, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен до него. В този случай предложението или сигналът не се разглеждат и се архивират. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.

(4) Предложения и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, като за това се уведомява подателят.

Чл. 29. (1) Процедурата за разглеждане на предложение или сигнал започва по разпореждане на председателя на агенцията.

(2) Всички постъпили предложения и сигнали, за разглеждането на които има разпореждане от председателя на ДА ДРВВЗ се регистрират в Инспектората на агенцията в: „Регистър на предложенията и сигналите”. Съдържанието на регистъра се оформя съгласно *Приложение № 3*.

(3) Регистрационният номер на всяко предложение или сигнал се състои от пореден номер и сигнатура: „П” – за предложенията и „С” – за сигналите.

(4) Регистърът по ал. 2 се води на хартиен носител, който е пронумерован и прошнурован и се съхранява в Инспектората на агенцията.

(5) Инспекторите по чл. 28, ал. 2 могат да изискват от общата и специализираната администрация допълнителна информация и/или становища по повод изясняване на обстоятелствата, отнасящи се до разглеждано предложение или сигнал.

(6) Инспекторите по чл. 28, ал. 2 изискват писмени обяснения от засегнатите в сигнала служители.

(7) При разглеждане на предложенията и сигналите се събират, обобщават и анализират всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата. След събиране на всички доказателства се съставя протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства.

(8) За резултатите от проверката се изготвя доклад, в който задължително се обсъждат обясненията и възраженията на заинтересованите лица и заедно с протоколите и събраните доказателства се представя на председателя на ДА ДРВВЗ.

(9) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно компетентната прокуратура.

(10) В случай на удължаване на срока за вземане на решение по предложението или сигнала, за това се уведомява подателят.

Чл. 30. (1) Решението по предложението или сигнала се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(2) Когато предложението или сигналът са препратени до агенцията от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(3) Когато с решението по сигнал се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(4) В случай че сигналът е уважен, подателят и другите заинтересовани лица се уведомяват за предприетите мерки.

(5) Ако сигналът не е признат за основателен, подателят и другите заинтересовани лица се уведомяват за това.

Чл. 31. (1) Изпълнението на решенията по предложения и сигнали се извършва от администрацията на ДА ДРВВЗ.

(2) При изпълнението на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

(3) В случай че по особено важни причини се налага продължаване на срока за изпълнение на решението по сигнала, за същото се уведомява подателят.

Чл. 32. (1) Инспекторите, служителите от отдел „Човешки ресурси, канцелария и архив” и отдел „Комуникационно-информационна система за управление”, директорите на териториални дирекции, служителите в деловодствата на териториалните дирекции, както и други лица, на които служебните задължения изискват работа с подадени предложения и сигнали, подават декларации за конфиденциалност, съгласно *Приложение № 4*, които се регистрират в съответното деловодство и се съхраняват в кадрите им досиета.

(2) Лицата по предходната алинея са длъжни:

1. да не разкриват самоличността на лицето, подало предложението или сигнала;
2. да не разгласяват фактите и данните, които са им станали известни във връзка с разглеждането на предложението или сигнала;
3. да опазват поверените им писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

Чл. 33. Всяко тримесечие ръководителят на Инспектората представя на председателя на агенцията отчет с анализ за постъпилите предложения и сигнали.

Глава трета

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 34. (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите, ДА ДРВВЗ предоставя възможност за измерване на тяхната удовлетвореност чрез различни средства за обратна връзка.

(2) (*Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.*) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкетна карта, кутия за мнения и коментари във връзка с административното обслужване, пощенска кутия за предложения и сигнали, обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони линии, факс, електронна поща и интернет страницата на агенцията.

(3) (*Доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.*) Обратната връзка с потребителите се осъществява посредством събиране и анализ на постъпилите чрез средствата за обратна връзка мнения, коментари, предложения, сигнали, информация от анкетни карти и писма, съдържащи положително или отрицателно мнение.

(4) Анкетната карта за обратна връзка с гражданите във връзка с административното обслужване съгласно **Приложение № 5** е доброволна и анонимна и се публикува на интернет страницата на агенцията в рубрика „Административно обслужване”.

(5) **(Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** Служителите от фронт офиса, при разяснения от общ характер по телефона и в случай че потребителят е изказал мнение относно предоставяните административни услуги/режими, попълват информацията в електронна таблица за обратна връзка съгласно **Приложение № 6**.

(6) **(Изменена със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** Служителите от бек офиса при разяснения на място - в „приемната” на фронт офиса и в случай че потребителят желае да изрази своята удовлетвореност или неудовлетвореност от предоставянето на административната услуга, му предлагат да попълни анкетна карта по ал. 4.

Чл. 34а. (Нов - Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) (1) В ЦУ в първия работен ден на всеки месец кутията за мнения и коментари във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, съставена от служители от дирекция АПОЕК. Действията на комисията се обективират в протокол, съгласно **Приложение № 7**.

(2) В ТД ДР в първия работен ден на всеки месец кутията за мнения и коментари във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, чийто състав се определя със заповед на директора. Попълненият от комисията протокол, съгласно **Приложение № 7** се регистрира в съответното деловодство и сканирано копие от него, заедно с получените мнения, коментари и справката по чл. 35, ал. 1 се препращат в ЦУ на официалната електронна поща на агенцията до главния секретар на всеки шест месеца.

(3) В случай че се установи, че в кутията има документ, представляващ предложение или сигнал по смисъла на Глава осма от АПК:

1. В ЦУ - комисията предава документа на деловодството за регистрация и понататъшно придвижване по реда на Глава II, Раздел IV;
2. В ТД ДР – комисията предава документа на деловодството за регистрация и понататъшно придвижване по реда чл. 27, ал. 5.

(4) Членовете на комисиите по ал. 1 и ал. 2 подават декларация за конфиденциалност по чл. 32, ал. 1.

35. (1) (Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.) Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване в ЦУ и ТД ДР, изготвят справка с обобщения на всеки шест месеца относно получената информация по реда на чл. 34, ал. 3 и ал. 5, която се представя на главния секретар до края на първата седмица, следваща съответното шестмесечие. Началниците на съответните отдели осъществяват методическо ръководство и контрол при изготвяне на справката.

(2) **(Изменена и доп. със Заповед № РД-10-399/06.12.2017 г.)** Директорите на дирекции, осъществяващи функции по административното обслужване, въз основа на справките по ал. 1, изготвят веднъж годишно (до 15 януари) анализ, в който се идентифицират и групират евентуалните налични проблеми и се правят предложения за тяхното решаване. Анализът се представя на главния секретар за одобрение, след което се представя на председателя чрез докладна записка, изготвена от името на главния секретар.

(3) **(Изменена и доп. № РД-10-399/06.12.2017 г.)** Справките по ал. 1 и анализът по ал. 2 се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и служат за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване. На интернет страница на агенцията, в рубрика

„Административно обслужване”, подрубрика „Удовлетвореност“ се публикува информация за удовлетвореността на потребителите, а в случай на постъпили предложения и за предприетите действия.

Глава четвърта **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ДА ДРВВЗ** **С ОМБУДСМАНА**

Чл. 36. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на ДА ДРВВЗ се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и с Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на ДА ДРВВЗ по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

(3) При констатиране от омбудсмана на незаконосъобразен подзаконов нормативен акт, който нарушава правата и свободите на гражданите, и направено предложение от негова страна за отменянето му, в двумесечен срок администрацията прави предложение до председателя на ДА ДРВВЗ за отмяната или изменението на акта.

Глава пета **ОСПОРВАНЕ**

Чл. 37. (1) Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава шеста на АПК.

(2) Индивидуалните и общите административни актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава девета и Глава десета от АПК.

Допълнителна разпоредба

§ 1. По смисъла на настоящите правила:

1. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията на ЦУ и ТД на агенцията.

2. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали и предложения до агенцията.

3. „Комплексно административно обслужване” е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от ДА ДРВВЗ или агенцията участва при предоставяне на административна услуга от друг орган, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

4. „Едно гише” се определя като осигуряване на възможност за достъп до услуга на едно място, но чрез различни канали за достъп.

5. „Фронт офис” е част от организационната структура и/или информационната инфраструктура на ДА ДРВВЗ, която пряко взаимодейства с потребителите/клиентите във връзка с предоставянето на административни услуги.

6. „Бек офис” е част от организационната структура на ДА ДРВВЗ, ангажирана с изпълнението на вътрешните процеси по предоставянето на административни услуги, които не изискват пряко взаимодействие с клиенти.

7. „Канал за обслужване” е способ за заявяване и/или предоставяне на резултата на услугата, съобразно нормативно установената и необходима форма за действителност на съответното действие на заявителя и ДА ДРВВЗ.

8. „Първичен администратор на данни” е административен орган, който по силата на

закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 3. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 4. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД-10-49/11.02.2015 г. на главния секретар на ДА ДРВВЗ и влизат в сила от 16.02.2015г., изменени и допълнени със Заповед № *РД-10-399/06.12.2017 г.*

§ 5. Настоящите правила отменят утвърдените със Заповед № РД-10-129 от 03.07.2008 г., изм. и доп. - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г., изм. и доп. - Заповед № РД-10-236 от 21.08.2012 г. на главния секретар на ДА ДРВВЗ.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

по чл. 27, ал. 7

от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

ПРОТОКОЛ

за отваряне на Пощенската кутия за предложения и сигнали

.....
(Час и дата на отваряне на кутията)

.....
(Име, фамилия и длъжност на лицата, присъствали при отварянето на кутията)

.....
(Наличие или липса на предложения или сигнали)

.....
(Трите имена на подателите или на упълномощените представители, адреси за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща)

.....
(Кратко съдържание на подадените предложения и сигнали)

.....
(Опис на приложенията)

.....
(Подпис)

.....
(Подпис)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

*по чл. 27, ал. 10 от ВПОАО в ДА
ДРВВЗ*

ПРОТОКОЛ
за подадено по телефона предложение / сигнал

.....
(Час и дата на приемане на предложението / сигнала)

.....
(Име, фамилия и длъжност на лицето, което е приело предложението / сигнала)
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(Трите имена на подателя, адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за обратна
връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща)

.....
(В какво се изразява предложението или сигналът)

.....
(Подпис)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

по чл. 29, ал. 2

от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

РЕГИСТЪР

**НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ ПО СМИСЪЛА НА ГЛАВА
ОСМА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛНИЯ КОДЕКС**

Рег. №	Дата на регистрация	Начин на постъпване	Вх. № / дата в деловодната система	Разпореждане за проверка	Трите имена, адрес и телефон на подателя	Резюме на предложението/ сигнала	Краен срок за отговор	Отговор	Забележки
--------	---------------------	---------------------	------------------------------------	--------------------------	--	----------------------------------	-----------------------	---------	-----------

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

по чл. 32, ал. 1

от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

**ДЕКЛАРАЦИЯ
за конфиденциалност**

от

(трите имена, длъжност)

Като длъжностно лице, на което служебните задължения налагат работа с предложения и сигнали подадени по реда на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс,

Декларирам, че:

1. Няма да разкривам самоличността на лицата, подали предложения/сигнали на неупълномощени лица;
2. Няма да разгласявам фактите и данните, които са ми станали известни във връзка с подадени предложения и сигнали;
3. Ще опазвам поверените ми писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

Известно ми е, че никой не може да бъде преследван само заради подаване на предложение или сигнал по реда и условията на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс.

Дата:

Декларатор:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
по чл. 34, ал. 4
от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

АНКЕТНА КАРТА

**ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ГРАЖДАНИТЕ
ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

УВАЖАЕМИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,

Администрацията на Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ (ДА ДРВВЗ) събира и анализира Вашите предложения, сигнали, похвали, оплаквания, прави проучвания чрез анкети, кутия за мнения и коментари, пощенска кутия за предложения и сигнали и др. с цел измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от нас административни услуги.

В резултат от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предприемаме действия за подобряване на административното обслужване. Ако желаете да попълните нашата анкетна карта, отбележете със знак „X“ предпочетените от Вас отговор.

Благодарим Ви предварително за участието в анкетата!

Анкетата е анонимна.

I. Използване на услуги			
Използвали ли сте досега услугите на администрацията на ДА ДРВВЗ?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	
II. Качество на предоставянето на информация			
1. Лесно ли намерихте информация за администрацията на ДА ДРВВЗ и услугите, които предоставя?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
2. Лесно ли открихте информация за начина на достъп до услугите?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
3. Писмената информация (табели, документи, формуляри и др.) според Вас е:			
- ясна, лесно разбираема;	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- точна;	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- пълна.	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
4. Разясненията и консултациите, които дават служителите, преценявате като:			
- ясни, лесно разбираеми;	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- точни;	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- пълни.	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
5. Доколко полезна беше за Вас получената информация?	<input type="checkbox"/> Много полезна	<input type="checkbox"/> Полезна	<input type="checkbox"/> Безполезна

6. Качеството на предоставената информация отговори ли на Вашите очаквания?	<input type="checkbox"/> Напълно	<input type="checkbox"/> Отчасти	<input type="checkbox"/> По-скоро не
---	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------

III. Форми за достъп до информация

	В тази колона - само един отговор	В тази колона - толкова отговора, колкото желаете
	Първоначално научих за администрацията на ДА ДРВВЗ и нейните услуги от:	В бъдеще бих искал/а да получавам такава информация от:
1. Интернет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Информационно табло	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Роднини / приятели / познати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Личен разговор със служител на агенцията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Телефонен разговор със служител на агенцията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Нормативни актове и други документи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Отношение на служителите към потребителите на услуги

1. Служителите на ДА ДРВВЗ се държат с клиентите вежливо и с уважение	<input type="checkbox"/> Съгласен/на съм	<input type="checkbox"/> Не съм съгласен/на	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
2. Служителите на ДА ДРВВЗ се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти	<input type="checkbox"/> Съгласен/на съм	<input type="checkbox"/> Не съм съгласен/на	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
3. Служителите на ДА ДРВВЗ разбират моя проблем / моето запитване	<input type="checkbox"/> Съгласен/на съм	<input type="checkbox"/> Не съм съгласен/на	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя

V. Области за подобрения

1. Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение?	Само един отговор
1. Достъпът до информация	<input type="checkbox"/>
2. Количеството на предоставяната информация	<input type="checkbox"/>
3. Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)	<input type="checkbox"/>
4. Отношението на служителите към потребителите	<input type="checkbox"/>
5. Знанията и уменията на служителите	<input type="checkbox"/>

2. Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване?

VI. Антикорупция

1. С какво ниво на държавна администрация осъществихте контакт?	<input type="checkbox"/> Технически персонал	<input type="checkbox"/> Експертно ниво	<input type="checkbox"/> Ръководно ниво	<input type="checkbox"/> Други	
2. Според Вас, има ли корупция в агенцията?	<input type="checkbox"/> Нямам такива впечатления	<input type="checkbox"/> Не ми беше поискан подкуп, тъй като подадените от мен документи бяха изрядни	<input type="checkbox"/> Да, вече ми беше поискан подкуп	<input type="checkbox"/> Да, индиректно ми беше подсказано, че един „подарък“ би улеснил или ускорил извършването на услугата	<input type="checkbox"/> Да, предварително ми беше известно, че без „подарък“ няма да ми бъде извършена своевременно нужната услуга
3. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп, как бихте реагирали?	<input type="checkbox"/> Ще информирам ръководството на агенцията	<input type="checkbox"/> Ще подам сигнал до Националния съвет по антикорупционни политики към МС	<input type="checkbox"/> Ще информирам медиите	<input type="checkbox"/> Няма да реагирам	
4. Какво според Вас поражда корупцията?	<input type="checkbox"/> Прекалено сложни изисквания за предоставяне на административни услуги	<input type="checkbox"/> Създаване на формални пречки от страна на служители	<input type="checkbox"/> Друго (моля, уточнете)		

VII. Информация за Вас, подателя на информацията

По един отговор на всеки въпрос!

1. Вие сте:	Мъж <input type="checkbox"/>	Жена <input type="checkbox"/>				
2. На колко години сте?	От 18 до 29 г. <input type="checkbox"/>	От 30 до 39 г. <input type="checkbox"/>	От 40 до 49 г. <input type="checkbox"/>	От 50 до 59 г. <input type="checkbox"/>	От 60 до 69 г. <input type="checkbox"/>	На 70 и над 70 г. <input type="checkbox"/>
3. С какво образование сте?						
<input type="checkbox"/> нямам	<input type="checkbox"/> начално	<input type="checkbox"/> основно	<input type="checkbox"/> средно	<input type="checkbox"/> висше	друго - какво	
4. Към коя от групите се причислявате?						
<input type="checkbox"/> работодател	<input type="checkbox"/> работещ	<input type="checkbox"/> безработен, търсещ работа	<input type="checkbox"/> пенсионер	<input type="checkbox"/> учещ	<input type="checkbox"/> друга-уточнете	
5. В какво качество ползвахте административната услуга?						
<input type="checkbox"/> като физическо лице			<input type="checkbox"/> представител на юридическо лице			

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

по чл. 34, ал. 5

от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

ТАБЛИЦА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

№	Дата и час	Начин на постъпване на мнението и/или коментара	Трите имена, адрес и телефон на подателя	Резюме на мнението	Забележка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
по чл. 34а
от ВПОАО в ДА ДРВВЗ

ПРОТОКОЛ
за отваряне на Кутия за мнения и коментари във връзка с
административното обслужване

.....
(Час и дата на отваряне на кутията)

.....
(Име, фамилия и длъжност на лицата, присъствали при отварянето на кутията)

.....
(Наличие или липса на мнения и коментари)

.....
(Кратко съдържание на подадените мнения и коментари)

.....
(Опис на приложенията - ако има такива)

.....
(Подпис)

.....
(Подпис)