

УТВЪРЖДАВАМ

ДИРЕКТОР:

Д-Р ПЕТЯ ПАПАЗОВА



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В РИОСВ СТАРА ЗАГОРА**

**Глава първа**  
**ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

**Чл.1.** /1/ Тези вътрешни правила, наричани по-нататък правилата, уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

/2/ Организацията на работата относно достъпа до обществена информация се регламентира съгласно Закона за достъп до обществена информация.

**Чл.2.** Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване.

/1/ Административното обслужване се основава на следните **принципи**:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

/2/ Административното обслужване се осъществява на български език.

**Чл.3.** РИОСВ гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване като служителите имат задължения да осигурят:

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 и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи **ОБСТОЯТЕЛСТВА**;
5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта.

**Чл. 4.** За спазване на принципите и постигане на критериите за добро административно обслужване служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
2. да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да окажат помощ;
3. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали — посещение на място, поща и електронна поща, «зелен» телефон, факс, интернет, електронно подписани документи( заплащане на услугите с платежна карта);
4. да се стремят да изградят доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
5. да защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не разкриват поверителна информация;
6. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване;
7. да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
8. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
9. да използват ясен и точен език;
10. да умеят да убеждават;
11. да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;
12. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
13. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;
14. да не повишават тон при проявена раздражителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
15. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
16. да се обличат съгласно установените норми в инспекцията;
17. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на клиент;
18. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

**Чл. 5.** В РИОСВ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал - 1 седмица;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 2 дни от постановяване на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса - 15 минути;
8. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;

11. за разглеждане и получаване на информацията - 30 дни от датата на получаване на решението;
12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите препратени за разглеждане от омбудсмана - 14 дни.

**Чл. 6.** Служителите отговорни за административното обслужване осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с клиенти;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. съгласуваност в работата с останалите функционални звена за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в РИОСВ;
5. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;
6. управление на знанието - умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
7. оперативност и деловитост;
8. умение за работа в екип;
9. периодично актуализиране на Хартата на клиента на РИОСВ и инициране на осъвременяването на други указателни материали;
10. консултиране и разработване на най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;
11. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
12. спазване на трудовата дисциплина и на вътрешните административни актове.

## Глава втора

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ

#### Раздел първи

#### ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ

**Чл.7.** РИОСВ предоставя следните административни услуги, съгласно утвърдения Списък на унифицираните наименования на административните услуги:

- I. Общи услуги:
  1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
  2. отговори на запитвания;
  3. консултации в приемната на инспекцията;
  4. консултации по «зелен» телефон;
  5. консултации по интернет;
  6. предоставяне на достъп до обществена информация;
  7. издаване на удостоверение за осигурителен стаж;
  8. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
  9. уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ
  10. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на РИОСВ
- II. Специализирани услуги
  1. Издаване на удостоверение на лицата, пускащи на пазара продукти, след

- употребата на които се образуват масово разпространени отпадъци;
2. Утвърждаване на работни листи за класификация на отпадъци;
  3. Издаване на мотивирано становище за несъответствие на кода с вида на отпадъка, произхода, използвана технология, влаганите суровини и материали;
  4. Заверяване на отчетни книги за образувани и/или третиране на отпадъци;
  5. Издаване на Регистрационни карти;
  6. Регистрация на книги за изкупени, реализирани и налични количества билки;
  7. Издаване на Заповед за разпределение на количества билки под специален режим на опазване и ползване;
  8. Издаване на Решение по оценка на съвместимостта на планове, програми и инвестиционни намерения;
  9. Издаване на Решение за преценяване на необходимостта от извършване на оценка на въздействието върху околната среда;
  10. Издаване на Решение по оценка на въздействието върху околната среда;
  11. Издаване на Решение за преценяване на необходимостта от екологична на планове и програми;
  12. Издаване на становище по екологична оценка на планове и програми
  13. Издаване на писмо за определяне на необходимите действия, които възложителите трябва да предприемат за издаване на Решение за преценка необходимостта извършване на ОВОС, издаване на решение за ОВОС, издаване на решение за преценка необходимост от ЕО, издаване на становище по ЕО и/или издаване на Комплексно разрешително;
  14. Издаване на становище за екологичното състояние на обекти, подлежащи на следприватизационен контрол;
  15. Издаване на становище за съгласуване на проекти за рекултивация на нарушени терени, за подобряване на земи и за оползотворяване на хумусния пласт;
  16. Съгласуване на методите и средствата за изземване, използвани при извършване на собствени периодични измервания на атмосферните емисии;
  17. Съгласуване на методите и средствата за изземване, използвани при извършване на собствени непрекъснати измервания на атмосферните емисии;
  18. Утвърждаване на разположението и броя на точките за пробовземане и измерване на атмосферните емисии;
  19. Съгласуване на изключения от задължителните размери на точките за пробовземане при собствени периодични измервания;
  20. Утвърждаване на броя и разположението на автоматични средства за измерване, използвани за собствени непрекъснати измервания;
  21. Утвърждаване на доклад за резултатите от собствени периодични измервания;
  22. Утвърждаване на доклади за резултатите от извършени собствени непрекъснати измервания;
  23. Издаване на Решение за утвърждаване на схема за намаляване на емисиите;
  24. Издаване на Решение за освобождаване от задълженията за спазване на нормите на общи емисии и определяне на норми за общи емисии;
  25. Издаване на Решение за освобождаване от задължение за спазване на норми за неорганизираните емисии и определяне на неорганизираните емисии;
  26. Издаване на Решение за утвърждаване на План за управление на разтворители;
  27. Издаване на становище по проекти, кандидатстващи за средства от ПУДООС;
  28. Издаване на становище за унищожаване на лекарства;
  29. Становище за сеч на дървесни видове под специален режим в земи извън горски фонд;
  30. Издаване на становище за основно охарактеризиране на отпадъците;
  31. Издаване на становище за преценяване вероятността от въздействие върху защитените зони на планове, програми, инвестиционни предложения и техните изменения

или разширения;

32. Съгласуване на дейности в защитени територии, извън националните планове, ако липсва план за управление, или те не са предвидени в плановете и проектите по гл. 4 от Закона за защитените територии с възложители извън указанияте в т. 1 на Заповед РД-20/12.01 2012 г. на Министъра на ОСВ;

33. Съгласуване на строителството на нови обекти, разширението, преустройството и промяна предназначението на съществуващите обекти в защитена територия, не попадащи в границите на защитените зони, за които не се изисква ОВОС и/или за които не е необходимо провеждане на процедура по ЗРБ;

34. Издаване на регистрационен документ за извършване на дейности по третиране на отпадъци;

35. Издаване на регистрационен документ за извършване на дейности по транспортиране на отпадъци;

36. Издаване на Разрешение за извършване на дейности по третиране на отпадъци.

**Чл.8.** За откриване на процедура за издаване на Разрешително за заустване на отпадъчни води в повърхностен воден обект, кандидатите подават следните Заявления до Директора на Басейнова Дирекция Източнобеломорски район – Пловдив чрез РИОСВ – Стара Загора:

- Издаване на разрешително за ползване на воден обект за заустване на отпадъчни води в повърхностни води, за проектиране на обекти, в т.ч. канализационни системи на населени места, селищни и курортни образувания

- Издаване на разрешително за ползване на воден обект за заустване на отпадъчни води в повърхностни води, за експлоатация на съществуващи канализационни системи на населени места, селищни и курортни образувания

- Издаване на разрешително за ползване на воден обект за заустване на отпадъчни води в повърхностни води, за експлоатация на съществуващи обекти (не се отнася за експлоатация на съществуващи канализационни системи на населени места, селищни и курортни образувания)

**Чл.9.** /1/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец ( приложение № 1).

/2/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен в настоящите вътрешни правила. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

/3/ Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

/4/ При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се

заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;  
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

## Раздел втори АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ИЗИСКВАНИЯ

**Чл.10.** /1/ Функциите на фронт офис се изпълняват от служителите от дирекция "Административна, финансова и правна дейност".

/2/ Служителите функционално са разделени във фронт-офис (приемна) и бек-офис за обработка на писмата на гражданите

/3/ За ориентация на клиентите на входа на РИОСВ е поставена указателна табела на български език и английски език.

/4/ Фронт-офисът се намира на I етаж стая № 1.4 в сградата инспекцията, бек - офисът е на III етаж - стая № 3.1.

/5/ Фронт офисът работи от 9.00 до 17. 30 часа ежедневно без прекъсване, в работните дни от седмицата.

/6/ Всички служители изпълняват обслужване на принципа "едно гише", който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на РИОСВ и клиентите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп - приемна, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи подписани с универсален електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

/7/ Вътрешният дизайн и местоположението на "фронт -офиса"/приемната/ отговарят на условията за функционалност. В помещението на приемната са осигурени:

1. информационни табла с актуална информация - написана на разбираем български език, по начин, който улеснява клиентите при намиране на необходимата им информация;

2. логото на МДААР, лого и слоган на държавната администрация;

3. приветлива, чиста и безопасна обстановка;

4. добро осветление, вентилация и отопление;

5. обособено място за попълване на заявления, запитване, сигнал, предложение или молба;

6. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

7. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни (хора, бременни жени и хора с увреждания);

8. свободен достъп за общуване между служителя и клиентите;

9. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дигляни, брошури.

/8/ Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез "фронт -офиса"/приемната, /като подават искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, протести , предложения и сигнали.

**Чл.11.** Служителите от РИОСВ осъществяват във „фронт офиса“ прием на граждани в рамките на работното време от 09,00 до 17,30 час без прекъсване.

**Чл.12.** /1/ Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

/2/ Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

## Раздел трети ФУНКЦИИ НА ФРОНТ ОФИСА

**Чл.13.** /1/ Служителите във фронт офиса извършват:

1. предоставяне на информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. информирание и консултиране по въпроси от общ характер, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация и насочват въпросите извън своята компетентност до звената, компетентни по съответния въпрос;
3. информирание за специализирания прием във фронт-офиса /приемната/, ако посетителят се интересува от това;
4. информирание и консултиране за решаването на проблемите по компетентност от администрацията на РИОСВ, разясняване изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението,;
4. приемане заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения като предоставя на клиента входящия номер на преписката - с датата на завеждане и го информира за срока на изпълнение;
5. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
6. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ;
7. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия (поставена е кутия на входа до портиера);
8. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от клиента;
9. актуализиране на информацията за клиенти в помещението на „фронт офиса“;
10. вежливо посрещане и изслушване на клиенти;
11. създават на условия клиентът да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в РИОСВ.
11. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство - ПОС.

/2/ При необходимост от по-компетентна информация служителят от фронт-офиса се свързва със или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

/3/ При агресивно поведение на клиента, заплашващо сигурността на служителите от фронт-офиса, сигнализират охранителните органи.

## Раздел четвърти ФУНКЦИИ НА БЕК-ОФИСА

**Чл.14.** /1/ Служителите от бек офиса осъществяват дейности по филтрирането, насочването и изготвянето на отговори на запитвания, писма, жалби и сигнали на граждани, получени по пощата, по електронната поща и на насочените от фронт офиса.

/2/ Работата на служителите се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила.

/3/ Кореспонденцията се филтрира в срок от 2 дни от регистрацията ѝ в деловодната система.

/4/ Изготвянето на отговори от бек офиса се извършва при спазване на нормативно определените срокове по чл. 5, ал. 1 от настоящите вътрешни правила.

/5/. регистриране в деловодноинформационната система на жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения; попълване на формуляр по образец, за всеки отделен случай независимо от начина на постъпването на информацията - устно или писмено

/6/ Служителите изготвят отговори по писма на физически и юридически лица и предоставят информация в съответствие с екологичното законодателство и поднормативните законодателни актове.

/7/ Изготвят ежемесечна систематизирана справка по брой и тематика на постъпилите запитвания, молби, сигнали и жалби от физически и юридически лица и анализират същите на всяко тримесечие.

#### **Раздел пети**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ-ОФИСА И БЕК-ОФИСА**

**Чл 15.** За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от фронт офиса и от бек офиса:

1. организират ежеседмични работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа;
2. периодично обменят опит и информация;
3. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на клиентите и изследването на тяхната удовлетвореност;
4. поддържат актуална справка за разпределение на експертите, тясно специализирани по конкретна проблематика, с цел осигуряване на бърза връзка с тях при спешен случай или при необходимост от консултиране на място извън приемното им време.

#### **Раздел шести**

### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА РИОСВ**

**Чл.16 /1/** На интернет страницата на РИОСВ се съдържат:

1. Видовете административни услуги, извършвани от РИОСВ;
2. Нормативните актове за административно обслужване;
3. Типовите формуляри и бланки за административно обслужване;
4. Полезни връзки;
5. Банкова сметка ;
6. Дежурни телефони
7. Харта на клиента
8. Анкета относно качеството на административното обслужване
9. Ежедневен бюлетин за състоянието на атмосферния въздух
10. Актуални новини

**Чл.17.** Интернет страницата на РИОСВ Стара Загора се поддържа от служител от специализираната администрация, съгласно задълженията му включени в длъжностната характеристика.

#### **Глава трета**

### **МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.18.** Подборът на персонала за работа във фронт офиса се съобразява с изискванията



за ефективна комуникация с клиентите.

**Чл.19.** Специализираното обучение, организирано по утвърден от директора график, е насочено към развитие на:

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на "едно гише" - принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове в областта на екологията;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на опазване на околната среда.

**Чл.20.** Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите съобразно действащите в МОСВ и РИОСВ правила.

**Чл.21.** За служителите се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

**Чл.22.** За служителите се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

**Чл.23.** Служителите проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

#### **Глава четвърта** **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА** **УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл.24.** /1/ За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път на интернет страницата или на място на анкетна карта за обратна връзка;

/2/ Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутията, намиращи се до портиера на входа в РИОСВ.,

**Чл.25.** Служителите от РИОСВ при получаване на сигнал по зеления телефон попълват формуляр по образец.

**Чл.26.** /1/ Получените данни чрез различните комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

/2/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата и на хартиен носител чрез фронт офиса.

**Чл.27.** Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

#### **Глава пета** **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА РИОСВ С ОМБУДСМАНА**

## И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

**Чл.28.** /1/ Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РИОСВ се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана

/2/ Администрацията на РИОСВ 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 министъра на МОСВ за отмяната или изменението на акта.

**Чл. 29.** При потребност администрацията на РИОСВ взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване, по реда на чл. 27 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване.

### Допълнителни разпоредби

§ 1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. „Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на МОСВ или на второстепенен разпоредител (РИОСВ), както и информация относно компетентността на други административни структури.

§ 3. „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 4. „Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията се ангажира да спазва.

### Преходни и заключителни разпоредби

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

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

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД-08-157 от 12.09.2017 г. на директора на РИОСВ Стара Загора.