



**МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ**  
**АГЕНЦИЯ ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ**

---

класификация на информацията:  
ниво 0, TLP-WHITE

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**МИХАИЛ МИХАЙЛОВ**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА АОП**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО**  
**ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ПО ОБЩЕСТВЕНИ**  
**ПОРЪЧКИ**

2021 г.

## ИСТОРИЯ НА ПРОМЕНИТЕ НА ДОКУМЕНТА

Версия	Дата	Допълнения и изменения
1.0	10.09.2020 г.	Начална версия
2.0	16.08.2021 г.	Добавена нова буква „в“ към чл. 4, ал. 1, т. 2

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>РАЗДЕЛ II ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>РАЗДЕЛ III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО .....</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ IV КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ V ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ VI ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.....</b>	<b>6</b>
<b>РАЗДЕЛ VII ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ.....</b>	<b>7</b>
<b>ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ .....</b>	<b>7</b>
Приложение №1 .....	8
Приложение №2 .....	9

## РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Агенцията по обществени поръчки (АОП) служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

**Чл. 2.** Административното обслужване в АОП се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване (НАО) и Хартата на клиента на агенцията.

**Чл. 3.** (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от АОП.

(2) „Административна услуга” е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, 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 издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

## РАЗДЕЛ II ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 4.** (1) Административното обслужване в АОП се осъществява от:

1. дирекция „Финанси, човешки ресурси и административна дейност” (ФЧРАД) по отношение на предоставяните от АОП общи административни услуги:

а) 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;

б) 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);

в) 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);

2. дирекция „Електронно възлагане и мониторинг” (ЕВМ) по отношение на предоставяните от АОП специфични административни услуги:

а) 291 Вписване на данни в Регистъра на обществените поръчки;

б) 3124 Вписване в списък на външни експерти, които възложителите могат да използват при подготовката и провеждането на процедури за възлагане на обществени поръчки;

в) 3157 Предоставяне на възможност за участие в електронно възлагане на обществени поръчки.

(2) Административното обслужване в АОП се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в агенцията, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани

административни услуги.

**Чл. 5.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяните административни услуги.

**Чл. 6.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на АОП.

**Чл. 7.** Работното време за работа с клиенти е всеки работен ден от 09:00 часа до 17:30 часа, като на основание чл. 10, ал. 4 от НАО „В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време”.

**Чл. 8.** (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I от АПК.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец ([Приложение №1](#)).

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на агенцията. 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.

(4) 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.

(5) 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.

**Чл. 9.** Звената по чл. 4, ал. 1:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или

искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. проверяват пълнотата на документацията за съответната административна услуга;

6. дават информация за хода на работата по преписката;

7. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

8. предоставят исканите документи.

**Чл. 10.** Служителите от звената по чл. 4, ал. 1 могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

### **РАЗДЕЛ III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл. 11.** АОП служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяне от агенцията административна услуга.

**Чл. 12.** АОП осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 13.** Когато закон предвижда, АОП служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

**Чл. 14.** В деловодството на АОП е обособено помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

### **РАЗДЕЛ IV КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 15.** Комплексно административно обслужване е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

### **РАЗДЕЛ V ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 16.** (1) Звената по чл. 4, ал. 1 осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от тях.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 17.** Информация за предоставяните от АОП услуги може да бъде получена от:

1. звената по чл. 4, ал. 1;
2. интернет адрес [www2.aop.bg](http://www2.aop.bg) в раздел „Административно обслужване”.

**Чл. 18.** (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове от длъжностни лица, определени със заповед на изпълнителния директор на АОП.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с вписаните в Административния регистър.

## **РАЗДЕЛ VI ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл. 19.** (1) АОП приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред АОП потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Писмените искания се регистрират съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в агенцията.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в агенцията.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в АОП.

**Чл. 20.** (1) АОП изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) В случаите, когато за предоставянето на административна услуга се предвижда заплащане от страна на заявителя на дължимите такси и цени, заплащането се извършва съгласно нормативните документи.

**Чл. 21.** При работа с клиенти служителите от звената по чл. 4, ал. 1 спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване и Хартата на клиента.

**Чл. 22.** (1) АОП създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в агенцията ([Приложение № 2](#));
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фоайето на агенцията и пощенска кутия за мнения, препоръки и предложения.

(2) Информацията и предложенията в Анкетните карти се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието

на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(3) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най-малко веднъж в годината.

(4) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността на интернет страницата на агенцията.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността на интернет страницата на агенцията.

## **РАЗДЕЛ VII ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 23.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 24.** (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Изпълнителен директор;
2. Главен секретар;
3. Ръководители на звена - директори на дирекции и началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в съответния отдел или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл. 25.** (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

**Чл. 26.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в агенцията.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Ръководителите и служителите в АОП са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

**§ 2.** Контрол по спазване на клаузите във вътрешните правила се осъществява от Главния секретар на агенцията.

**§ 3.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от НАО и се изменят и допълват по реда на тяхното утвърждаване.

## ПРОТОКОЛ

Днес, ....., служителят .....  
на длъжност ..... В .....  
..... в Агенцията по обществени поръчки  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че  
заявителят .....,  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,  
ул. (ж.к.).....  
тел. ...., факс....., електронна поща  
.....,  
устно заяви искане за: .....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....  
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

.....,  
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;

- Лично от звеното за административно обслужване;
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)





## АНКЕТНА КАРТА

### УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Ако желаете да изразите своето мнение за нивото на обслужването, можете да го направите, като попълните картата и я оставите в пощенската кутия. Благодарим ви за участието!

**1. Досега използвали ли сте услугите на АОП?**

- Да  Не

**2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?**

- Един път на няколко години  
 Няколко пъти годишно  
 Всеки месец  
 Много често

**3. Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от АОП?**

- Да  Не  Отчасти

**4. Служителите държат ли се любезно с клиентите?**

- Да  Не

**5. Удовлетворен ли сте от качеството на обслужване?**

- Да  Не  Отчасти

**6. За колко време бяхте обслужен/а/?**

- до 10 минути  до 20 минути  над 20 минути

**7. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?**

- Да  Не

**8. Какви препоръки бихте дали за подобряване обслужването от страна на АОП?**