



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Комисия за защита на потребителите



**ЗАПОВЕД**

№ .....<sup>639</sup>.....

София, .....<sup>21.12.</sup>.....2021 г.

На основание чл. 8, ал. 2, т. 5 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация, чл.1, ал.2 и чл.21 от Наредбата за административното обслужване,

**НАРЕЖДАМ :**

**1.** Утвърждавам Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите.

**2.** Отменям Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите, утвърдени с т. 1 от Заповед №1004/15.11.2017 г.

**3.** Утвърждавам Харта на клиента на Комисията за защита на потребителите.

**4.** С настоящата заповед и с утвърдените Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите и Харта на клиента да се запознаят всички служители на КЗП, чрез директорите на дирекции, в това число регионалните.

**5.** Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите и Хартата на клиента да бъдат поставени в директория VREMENNA на следния адрес: \\Server\vremenna\ Вътрешни правила на КЗП.

6. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите и Хартата на клиента да бъдат публикувани на интернет страницата на КЗП.

Изпълнението на настоящата заповед възлагам на Илиана Цолова – директор на дирекция ПДАОЧР.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Иван Бъчваров – главен секретар на КЗП.

**ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ**  
Председател на Комисията



Съгласували:

Иван Бъчваров – главен секретар на КЗП

Илиана Цолова - директор на дирекция ПДАОЧР

Мария Варадинова – директор на дирекция ФСДУС

Изготвил:

Силвана Якова – главен юрисконсулт, дирекция ПДАОЧР



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Комисия за защита на потребителите



**УТВЪРДИЛ,  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**

**(ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ)**



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА  
ОРГАНИЗАЦИЯТА НА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

София,  
2021 година

## Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1. (1)** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Комисията за защита на потребителите уреждат въпросите, свързани с:

1. взаимодействието на звената на администрацията на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия;

2. организацията на работата в администрацията по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления/искания за административни услуги, сигнали, предложения, и запитвания на физическите и юридическите лица;

3. организацията по предоставяне на електронни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги.

**(2)** Организацията на работата относно достъпа до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация, се регламентира с вътрешни правила, утвърдени със заповед на Председателя на Комисията за защита на потребителите.

**(3)** Организацията на работата относно приемането и издаването на електронни документи, подписани с класифициран електронен подпис се регламентира с Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в КЗП и Вътрешните правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване, утвърдени със заповед на Председателя на Комисията за защита на потребителите.

**Чл. 2. (1)** Административното обслужване в Комисията за защита на потребителите се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административнопроцесуалния кодекс (АПК,) Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на КЗП, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на КЗП.

**(2)** При работа с потребителите, служителите на администрацията на Комисията са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;

- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;

- не уронват престижа на КЗП и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;

- изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложи в Административнопроцесуалния кодекс;

**(3)** Освен символите на Комисията, задължително се използват лого и слоган на държавната администрацията при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно приложение № 7, т. 6 от Наредбата за административното обслужване;

2. указателните табели на входовете на сградите на КЗП;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страницата на КЗП;

6. кутията за мнения и коментари;

7. хартата на клиента.

(4) Комисията за защита на потребителите осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

**Чл. 3. (1)** Дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси“ (и дирекция “ФСДУС”) организира цялостната дейност по административното обслужване на физическите и юридическите лица, като:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в КЗП, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установения ред в настоящите Вътрешни правила и в Правилника за организацията на документооборота в КЗП;

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

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от централната администрация и регионалните дирекции по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

(2) В регионалните звена на КЗП на територията на Република България административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява от определени за това служители от съответния директор на Регионална дирекция.

(3) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в КЗП се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни и ЗДОИ.

**Чл. 4.** Административното обслужване в КЗП се извършва в следните срокове по отношение на максималното време за административно обслужване, при условие че в специален закон не е предвиден друг срок:

1. за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 5 работни дни;

2. за отговор на запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

3. за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване – не повече от 20 минути;

4. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистрация на заявлението в регистъра за достъп до обществена информация;

5. когато поисканата информация е голяма по обем и количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, срокът по т. 4 може да се удължи, но не повече от 10 дни;

6. когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ, срокът се удължава, но с не повече от 14 дни;

7. ако исканата обществена информация не се намира в КЗП, но има данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявлението, то се праща до съответния задължен субект, като заявителят се уведомява писмено за това;

8. ако исканата обществена информация не се намира в КЗП и няма данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявлението заявителят се уведомява писмено за това.

9. за разглеждане на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) – до 14 дни;

10. за разглеждане на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – до 14 дни.

## **Глава втора** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I** **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯТА**

**Чл. 7.** КЗП предоставя административните услуги, вписани в Регистъра на услугите, поддържан от администрацията на Министерския съвет като електронна база данни в Административния регистър.

### **Раздел II** **ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** **ИЗИСКВАНИЯ**

**Чл. 8. (1)** Функциите на звено за административно обслужване се изпълняват от служители към дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси” и дирекция “Финансови -стопански дейности и управление на собствеността” в КЗП.

**(2)** Административното обслужване се заявява в Централното управление в сградата на КЗП на ул. „Врабча” № 1, ет. 3, деловодство.

**(3)** Мястото, определено за административно обслужване, работи всеки работен ден от 09.00 до 17.30 часа. Обедната почивка от 30 мин. между 12.00 и 13.00 часа се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира и контролира от непосредствения им ръководител.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Служителите по ал. 1 изпълняват обслужване на принципа „едно гише”, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Комисията за защита на потребителите и потребителите на административни услуги чрез използване на всички канали за достъп – приемна, обикновена и електронна поща, телефон, факс, Интернет, електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис;

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

(6) Исканията, отправени устно се отразяват в Протокол за устно заявяване на услуги съгласно приложение № 1, който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга. Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

(7) Заявяването на административни услуги може да бъде осъществено и по електронен път на адрес: [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg), както и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от ДАЕУ, която представлява препоръчана електронна поща.

(8) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето ѝ.

**Чл. 9.** В регионалните звена на КЗП административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява по реда, при условията и в сроковете съгласно тези правила, ако е създадена и обявена такава възможност.

**Чл. 10.** Административното обслужване в КЗП се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в КЗП и съответните институции и организации при извършване на вътрешни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги.

**Чл. 11.** Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(2) Служител, отказал неоснователно да предостави искана информация по служба, носи дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

**Чл. 12.** Писмени искания/заявления, жалби, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на КЗП, независимо от начина на тяхното постъпване, и се обработват съгласно Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в КЗП.

**Чл. 13.** Достъпът до регистри и масиви с информация, необходим за извършване на административна услуга, се разрешава от ръководителя на звеното, предоставящо административната услуга или по преценка на главния секретар на КЗП.

**Чл. 14.** Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения и др.) се извършва от определен от директора на съответната дирекция служител, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя – лично на местата, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

### Раздел III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

**Чл. 14. (1)** КЗП служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяните от КЗП административни услуги.

**Чл. 15.** КЗП осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 16.** Когато закон предвижда, КЗП служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл. 17. (1)** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

**(2)** Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, се извършва по реда на АПК.

**Чл. 18. (1)** Преглед на документи, съхранявани в КЗП, се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, като КЗП осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

**(2)** По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното в КЗП, което съхранява съответните документи.

**Чл. 19. (1)** Служителите, осъществяващи АО, когато получават заявленията/исканията по поща:

1. приемат и регистрират в ЕДИС постъпилите заявления и искания за извършване на административни услуги ;

2. извършват проверка в ЕДИС за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;

3. неправилно подадените заявления и искания за извършване на административни услуги се препращат на компетентните органи с копие до подателите;

4. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;

5. проверяват документите, необходими за извършване на исканата административна услуга;

6. предоставят информация за хода на работата по извършване на административните услуги.

**(2)** Постъпилите и регистрирани искания и заявления за административни услуги се насочват за резолиране от Председателя на КЗП или към упълномощени от него лица съгласно Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

**(3)** Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка, по електронна



поща или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава за архива на КЗП.

**(4)** При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат:

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.

**(5)** Осигурява се възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой, като се насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

**Чл. 20.** Директорите на дирекции носят отговорност за организиране на служебното начало в КЗП при извършването на административни услуги от компетентността им.

## **Глава трета** **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

### **Раздел I** **ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ**

**Чл. 21. (1)** Информация за предоставяните от КЗП административни услуги може да бъде получена от:

1. Интернет страницата на Комисията за защита на потребителите на адрес: <https://kzp.bg>, на телефон – 02/933 05 65 и регионалните звена, както и факс: 02/988 42 18.

2. Регистъра на услугите на интернет страницата на Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията на интернет адрес: [http://iisda.government.bg/adm\\_services/services](http://iisda.government.bg/adm_services/services).

**Чл. 22. (1)** Комисията осигурява подробна информация относно всяка предлагана електронна административна услуга свободно и безплатно. Тази информация се предоставя и чрез официалната интернет страница на КЗП.

**(2)** Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

**(3)** При предоставяне на електронна административна услуга КЗП предварително информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно:

1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето ѝ;

2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до него;

3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;

4. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

**Чл. 23.** Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин и в удобен за потребителите диалогов режим, включително за лица с увреждания.

**Чл. 24.** При предоставянето на електронни административни услуги се прилагат разпоредбите на Закона за електронното управление и Закона за електронния документ и електронния подпис.

**Чл. 25.(1)** Комисията предоставя вътрешни електронни административни услуги, свързани с осъществяването на правомощията ѝ и с извършването на електронни административни услуги на гражданите и организацията.

**(2)** Вътрешните електронни административни услуги се предоставят чрез единната среда за обмен на електронни документи.

## **Раздел II ПРЕДОСТАВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 26.** КЗП предоставя следните административни услуги, вписани в Регистъра на услугите:

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

**Чл. 27.** Срокът за разглеждане на заявленията за предоставяне и на трите административни услуги, посочени в предходния член, е до 14 дни от датата на регистрация на заявлението в ЕДИС.

**Чл. 28. (1)** Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

**(2)** Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

## **Глава четвърта КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 29. (1)** Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

**(2)** Дирекцията, получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижването на необходимите документи към звеното, предоставящо административната услуга.

(3) Дирекциите, предоставящи административни услуги, са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в КЗП или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(4) Служителите, предоставящи административната услуга, могат да изискат своевременно информация или документи от други звена в комисията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

**Чл. 30.** (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга, извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде съответния административен акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от КЗП до компетентния орган;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт (поща или електронен път);

4. приложения:

4.1. попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;

4.2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

4.3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(2) Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на съответния директор/главния секретар на КЗП/председателя на КЗП до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на КЗП.

(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано или липсва някои от реквизитите, при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, компетентната дирекция изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката ще бъде прекратена. В този случай, срокът за извършване на действията по ал. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

## Глава пета КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 31.** (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената,

предоставящи административните услуги (директори на дирекции). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги, са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

**Чл. 32.** Ежегодно, в определения срок на следващата календарна година, директорът на дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси“ събира необходимите данни за предоставяните от КЗП административни услуги и ги попълва в Интегрираната информационната система на държавната администрация, модул „Годишен отчет“.

## **Глава шеста** **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА** **УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл. 33. (1)** КЗП създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителите:

1. анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в централното звено, в регионалните звена на КЗП или за попълване по електронен път от интернет страницата на КЗП;

2. кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в централното звено и в регионалните звена на КЗП;

3. възможност за подаване на сигнали за корупция в сайта на КЗП [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и на електронна поща: [anticorruption@kzp.bg](mailto:anticorruption@kzp.bg);

4. възможност за похвали и оплаквания от дейността на КЗП.

(2) Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и на Интернет страницата на КЗП.

(3) КЗП проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(4) Резултатите от анализираната информация се оповестяват публично и на интернет страницата на КЗП.

(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 публично.

**Чл. 34.** При работата с потребители служителите на КЗП спазват Хартата на клиента и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Вътрешните правила за административното обслужване в Комисията за защита на потребителите се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г.) и са

съобразени с разпоредбите на 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 № ..... г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите на основание чл. 8, ал. 2, т. 5 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация във връзка с чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и отменят Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване на Комисията за защита на потребителите, утвърдени със заповед № 1004 от 15.11.2017 г.

Съгласували:

Иван Бъчваров, главен секретар на КЗП

Илиана Цолова, директор на дирекция ПДАОЧР

Мария Варадинова, директор на дирекция ФСДУС

Изготвил:

Силвана Якова – главен юрисконсулт, дирекция ПДАОЧР

Приложение № 1 към чл. 8, ал. 6  
на настоящите Вътрешни правила  
(примерен образец)

**КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ПРОТОКОЛ**

Днес,.....служителят .....

на длъжност .....

В .....

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че  
заявителят .....

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,

ул. (ж.к.) ....., тел ..... .. факс.....,

електронен адрес .....

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 деловодството на КЗП
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:

Заявител:

(подпис)

(подпис)



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

(утвърдена със Заповед №...../.....  
на председателя на Комисията за защита на потребителите)



### КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

#### ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме  
обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:  
**Лесен достъп и удобства в административно обслужване (АО)**

<b>Местонахождение на АО на КЗП:</b>	сградата на Комисията за защита на потребителите : ул. „Врабча“ № 1, гр. София 1000 намира се на 3, 4 и 5 етаж в сградата на КЗП, като входът е откъм ул. „Врабча“
<b>Достъп с Обществен транспорт</b>	метростанция Софийски университет „Св. Климент Охридски“ метростанция „Сердика“ спирка „Национална опера“: трамвай № 20 и № 22 спирка „площад Александър Невски“: тролейбус № 9
<b>Паркиране</b>	можете да паркирате в непосредствена близост до АО в обособената „синя зона“ на гр. София в режим на почасово платено паркиране (повече информация на интернет страницата на Центъра за градска мобилност )



<b>Удобно работно време</b>	от 09:00 – 12:30 ч. 13:00 – 17:30 ч. в делнични дни, с 30 мин прекъсване от 12:30 до 13:00 ч. (В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на АО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.)
<b>За клиенти със специфични потребности</b>	служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в АО
<b>В АО на Ваше разположение са:</b>	столове, маса, пособия за попълване на документи, питейна вода, възможност за ползване на тоалетна и безплатен интернет

#### **Добра информираност, бърза и лесна комуникация**

<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	на <i>Интернет</i> страницата ни, в секция „За комисията“ / „Информация“
<b>Съдействие на място в АО ще получите от</b>	нашите служители в АО и/или нашите експерти, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<b>Съдействие на място в Приемните ще получите от</b>	нашите експерти от специализираните дирекции, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод спецификите при предоставянето на конкретната административна услуга или справка по движението на вашето заявление.
<b>Активен Facebook профил</b>	<a href="https://www.facebook.com/Komisiazazashtitanapotrebite/"><i>https://www.facebook.com/Komisiazazashtitanapotrebite/</i></a>

#### **Предимства на обслужването**

<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания</b>	за устни запитвания от общ характер на място или по телефона – в рамките на 20 минути за писмени запитвания за достъп до обществен информация – до 14 работни дни за достъп до обществен информация, за издаване на У2 и У3, в случаите когато е необходима проверка – до 14 работни дни
<b>Бързо обслужване</b>	в рамките на 20 минути: ще приемем Вашите документи ще Ви предоставим готовите документ
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	в АО няма да Ви се наложи за една услуга:

	да посещавате еднократно повече от едно гише за приемане на заявление/искане или да посещавате еднократно повече от едно гише за получаване на резултата от едно заявление/искане
--	--

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

**На място в АО**

<b>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в АО</b>	обърнете се към служителите ни в АО поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по преписката
--	---

**Пишете ни**

<b>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</b>	Може да ги подадете: пощенски адрес: 1000, гр. София, ул. „Врабча“ № 1 електронен адрес: info@kzp.bg
---	---

**Обадете ни се**

<b>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b>	За връзка с АО: 0700 111 22; 02/ 9330 565
--	---

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникация**