



СТОЛИЧНА ОБЩИНА РАЙОН „КРАСНА ПОЛЯНА“

София 1330, ул. „Освобождение“ № 25, www.krasnapolyana.bg

ЗАПОВЕД

СО Район Красна поляна
Per.№ РКП26-РД56-492/09.10.2026

На основание правомощията на кмета на район по Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и приложимите специални закони, както и с цел въвеждане на единен, проследим и контролиран ред за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и решаване на искания, предложения, жалби и сигнали в администрацията на Столична община – район „Красна поляна“

НАРЕЖДАМ:

1. УТВЪРЖДАВАМ „Вътрешни правила за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и решаване на искания, предложения, жалби и сигнали в администрацията на Столична община – район „Красна поляна“, които са неразделна част от настоящата заповед.

2. Вътрешните правила се прилагат от всички структурни звена и служители на районната администрация, които приемат, регистрират, разпределят, разглеждат, решават или контролират преписки по искания, предложения, жалби и сигнали.

3. Всички постъпили искания, предложения, жалби и сигнали да се регистрират незабавно по установения деловоден ред и да се насочват към компетентното структурно звено или длъжностно лице съобразно предмета, компетентността и приложимия правен режим.

4. При постъпване на документ, който по съдържание попада в специално производство по закон, същият да се отделя от общия ред и да се обработва по съответния специален режим, срок и компетентност.

5. Ръководителите на структурни звена носят отговорност за своевременното разпределяне и разглеждане на възложените преписки, спазването на законовите и вътрешните срокове, пълнотата на проверките и законосъобразното оформяне на отговорите и решенията.

6. Служителите, на които са възложени преписки, са длъжни да предприемат своевременно необходимите действия, да документират извършените проверки, да уведомяват прекия си ръководител при риск от просрочие и да не допускат нерегламентирано разгласяване на защитена информация.

7. Когато искане, предложение, жалба или сигнал е подадено срещу служител или ръководител, който обичайно би участвал в неговото разглеждане, същият не участва в разпределянето, проверката или решаването на преписката, а тя

се насочва към друго компетентно длъжностно лице или към следващото ръководно ниво.

8. Сигналите, съдържащи данни за корупция, конфликт на интереси, нарушения на етичните правила, злоупотреба със служебно положение или други нарушения, за които е предвиден специален ред, да се разглеждат при спазване на приложимите изисквания за поверителност, безпристрастност и защита на подателя.

9. Секретарят на район „Красна поляна“ организира запознаването на всички служители с настоящата заповед и утвърдените Вътрешни правила срещу удостоверяване по установения вътрешен ред.

10. Ръководителите на структурни звена да проведат инструктаж на служителите, които работят с искания, предложения, жалби и сигнали, относно приложимите срокове, компетентност, документиране и защита на информацията.

11. Контролът по изпълнението на настоящата заповед и на утвърдените Вътрешни правила възлагам на секретаря на район „Красна поляна“, освен когато е налице конкретен конфликт на интереси или преписката се отнася до него; в тези случаи контролът се осъществява от определено от кмета друго компетентно лице.

12. Настоящата заповед и утвърдените с нея Вътрешни правила влизат в сила от датата на подписването им, освен ако в самите правила не е предвидено друго.

Заповедта да се доведе до знанието на всички служители за сведение и изпълнение.

Димитър Петров
Кмет на СО район Красна поляна
09.10.2026

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и решаване на искания, предложения, жалби и сигнали в администрацията на Столична община – район „Красна поляна“

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се уреждат вътрешната организация, отговорностите и контролът при приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и приключване на искания, предложения, жалби и сигнали, постъпили в район „Красна поляна“.

(2) Прилагат се Административнопроцесуалният кодекс (АПК), Законът за администрацията, Законът за електронното управление, Наредбата за административното обслужване и относимите специални закони. При противоречие се прилага нормативният акт.

Чл. 2. (1) „Искане“ е заявление за административен акт, услуга, действие, информация или упражняване на право.

(2) „Предложение“ е инициатива за подобряване организацията и дейността на администрацията или за решаване на обществен въпрос по глава осма АПК.

(3) „Жалба“ е оспорване на административен акт, действие или бездействие или оплакване от обслужването; правната ѝ квалификация се определя по съдържанието, а не по заглавието.

(4) „Сигнал“ по глава осма от АПК е съобщение за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на органи и длъжностни лица. Сигналите по специален закон следват специалния рег.

Чл. 3. (1) Служителите действат законосъобразно, обективно, безпристрастно, своевременно и с уважение към заявителя.

(2) Не се допуска отказ от приемане на документ само защото е адресиран неправилно или не е на установен образец, освен когато закон изрично предвижда друго. Указанията за нередовности се дават по приложимия рег.

II. ПРИЕМАНЕ И РЕГИСТРАЦИЯ

Чл. 4. (1) Документи се приемат на място чрез центъра за административно обслужване и деловодството, по пощата, през официалните електронни канали и чрез системи за сигурно електронно връчване, когато са приложими. Устните предложения и сигнали се приемат съгласно АПК и се документират.

(2) Официалните адреси, работното време, електронните канали и приемните часове се публикуват и поддържат актуални на интернет страницата и на информационните табла на района.

Чл. 5. (1) Всеки постъпил документ се регистрира незабавно или в рамките на работния ден съобразно деловодните правила с входящ номер, дата, подател (ако е известен), кратък предмет, канал и приложения. Постъпил извън работно време електронен документ се обработва при първа възможност според приложимите правила за момента на получаването му.

(2) Входящият номер се съобщава на подателя, когато това е възможно. Поддържа се проследима електронна преписка и връзка между входящите, изходящите и вътрешните документи.

(3) Достъпът до преписките е само по служебна необходимост; за чувствителни сигнали се прилагат допълнителни ограничения.

Чл. 6. (1) Деловодството предава преписката за резолюция на кмета, секретаря или оправомощеното лице по утвърдения документооборот.

(2) Резолюцията определя водещо структурно звено/служител, съгласуващи звена, конкретна задача и вътрешен срок, съобразен със законовия.

(3) Погрешно насочена преписка се връща за корекция незабавно, без да се изчаква изтичането на законовия срок.

III. ИСКАНИЯ И АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 7. (1) Исканията се разглеждат по производството, определено от техния предмет: АПК, специален закон, административна услуга, достъп до обществена информация или друг приложим рег.

(2) Водещият служител проверява компетентността, редовността, необходимите доказателства и дали информация може да бъде събрана служебно. Не се изискват повторно данни, които законът задължава администрацията да набави служебно.

Чл. 8. (1) При общия ред за индивидуални административни актове се прилагат сроковете по чл. 57 АПК – обичайно 14 дни, а в изрично посочените хипотези 7 дни, един месец или друг приложим срок; специалният закон има предимство.

(2) Спирането, продължаването или възобновяването на срок става единствено когато законът допуска това и се документира, като заинтересованите лица се уведомяват съгласно закона.

(3) Проектът на акт/отговор се съгласува и подписва от компетентния орган; връчването и указването на реда за обжалване се извършват съгласно приложимите правила.

IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ГЛАВА ОСМА АПК

Чл. 9. (1) Предложенията се приемат устно или писмено, включително по електронен път и телефон, по реда на чл. 111 АПК.

(2) Некомпетентно получените предложения се препращат на компетентния орган до 7 дни от постъпването с уведомяване на подателя, освен в предвиденото от закона изключение.

Чл. 10. (1) Решение по предложение се взема най-късно до 2 месеца след постъпването му и се съобщава на подателя в 7-дневен срок.

(2) При необходимост от по-продължително проучване срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган до 6 месеца по чл. 118 АПК с уведомяване на подателя.

(3) В решението се посочват основните мотиви и приетите организационни мерки, когато има такива.

V. ЖАЛБИ И ОСПОРВАНИЯ

Чл. 11. (1) Жалбите срещу административни актове, действия или бездействия се идентифицират и обработват по съответния ред за административно или съдебно оспорване по АПК или специален закон.

(2) При жалба срещу акт, издаден от орган на района, водещият служител своевременно комплектува преписката, следи сроковете за препращане и представяне на административната преписка и изготвя проект за необходимите процесуални действия.

(3) Жалба относно качество на обслужването, която не представлява процесуално оспорване, се проверява по същество и се отговаря по приложимия ред, без да се ограничава правото на оспорване.

Чл. 12. (1) Деловодството не извършва окончателна правна квалификация на жалбата; тя се проверява от определен служител и при необходимост от юрисконсулта.

(2) При съмнение дали е налице жалба срещу административен акт, не се прилага автоматично двумесечният срок за сигнали по глава осма от АПК; компетентният служител проверява специалните преклузивни срокове.

VI. СИГНАЛИ ПО ГЛАВА ОСМА ОТ АПК

Чл. 13. (1) Сигналът се насочва до органа, който непосредствено ръководи и контролира длъжностното лице или органа, срещу чиито действия или бездействия е подаден, при спазване на чл. 119 от АПК.

(2) Сигнал не се разглежда и решава от лицето или органа, срещу който е подаден. При сигнал срещу ръководител или кмета на района се прави преценка за компетентния по-горестоящ или друг надлежен орган и се препраща по законовия ред.

(3) Препращането по компетентност се извършва до 7 дни от постъпването по чл. 112 от АПК, когато този член е приложим, с уведомяване на подателя.

Чл. 14. (1) За сигналите по глава осма от АПК се прилагат условията на чл. 111 от АПК, включително правилото да не се образува производство по анонимни сигнали и по сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години. Това не пречка действия по друг приложим закон или служебна проверка при наличие на основание.

(2) Проверяващият изисква документи и становища, установява фактите обективно, избягва конфликт на интереси и предлага мотивирано решение.

Чл. 15. (1) Решението по сигнал се взема до 2 месеца от постъпването. При особено важни причини по-горестоящият орган може да продължи срока с не

повече от 1 месец, за което се уведомява подателят – чл. 121 от АПК.
(2) При основателен сигнал компетентният орган предприема незабавно мерки за отстраняване на нарушението или нецелесъобразността по чл. 122 от АПК, определя изпълнители и срокове и организира последващ контрол.
(3) При данни за дисциплинарно нарушение, корупция, престъпление или конфликт на интереси се сезира компетентният орган, без с тези правила да се заменят специалните производства.

VII. СПЕЦИАЛНИ СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА ЛИЦАТА

Чл. 16. (1) Сигналите, попадащи в обхвата на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН), се приемат и разглеждат чрез определения вътрешен канал и от компетентните длъжностни лица по отделно утвърдените правила за този канал.

(2) По този специален ред получаването се потвърждава в 7-дневен срок, а обратна информация се предоставя в законовия срок до 3 месеца след потвърждаване на получаването. Спазват се изискванията за поверителност, регистриране, защита срещу ответни действия и подходящи последващи действия.

(3) Настоящите правила не заместват специалните правила, регистри, формуляри и изисквания за достъп по ЗЗЛПСПОИН.

Чл. 17. (1) Искания по Закона за достъп до обществена информация, сигнали за конфликт на интереси и корупция, заявления за защита на лични данни и други специални преписки се отделят и се обработват по съответния закон и вътрешна процедура.

(2) Когато един документ съдържа няколко отделни искания/сигнала с различен правен ред, се откриват свързани задачи или преписки, така че за всяка част да се спази правилният срок.

VIII. ПРОВЕРКИ, ОТГОВОРИ И КОНТРОЛ

Чл. 18. (1) Определеният служител събира относими доказателства, документира проведените проверки, подготвя мотивирано предложение и осигурява право на становище, когато законът го изисква.

(2) При потенциален конфликт на интереси служителят уведомява ръководителя и не участва в проверката или решаването до определяне на компетентно незасегнато лице.

(3) Не се допуска преписка да бъде приключена единствено с формално отбелязване без документ за решението, изходящ отговор или законово основание за прекратяване.

Чл. 19. (1) Отговорите се изготвят на ясен и разбираем език, съдържат фактически и правни основания, приетите мерки, когато е допустимо, и реда за оспорване, когато се изисква.

(2) Съобщаването се извършва чрез допустимите от закона канали; в преписката се съхранява доказателство за изпращането/връчването.

(3) Личните данни и защитената информация се обработват само за законна цел, с ограничен достъп и при спазване на сроковете за съхранение.

Чл. 20. (1) Секретарят на района организира текущ контрол върху сроковете и неизпълнените преписки, без да изземва правомощия на компетентните органи.
(2) Ръководителите на звена ежеседмично проследяват приближаващите срокове и сигнализируют предварително за рискове. При забава се установяват причини и се предлагат мерки.
(3) Най-малко веднъж на шест месеца се изготвя обобщена справка по категории, срокове, просрочия, препращания и предприети мерки, без да се разкриват ненужни лични данни.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 21. (1) Настоящите правила влизат в сила от датата на заповедта за утвърждаването им, освен ако в нея е посочена по-късна дата.
(2) Секретарят осигурява запознаването на служителите срещу удостоверяване по приетия вътрешен ред и актуализиране на публикуваните канали за подаване.
(3) Правилата се преглеждат при съществена нормативна или организационна промяна. Приемането им не отменя приложимите процедури на Столична община и специалните правила, които районът е задължен да прилага.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ОБРАБОТКА

1. Приемане и входиране → проверка на приложимия ред и компетентността.
2. Резолюция → определяне на водещ служител, съгласуващи лица и срок.
3. Нередовности / препращане → уведомяване и документална следа.
4. Проучване и проверка → доказателства, безпристрастност, становища.
5. Решение / акт / мотивиран отговор → подпис от компетентен орган.
6. Съобщаване и архивиране → доказателство за връчване.
7. Контрол на предприетите мерки → проследяване на изпълнението.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ОРИЕНТИР ЗА СРОКОВЕ

Вид преписка	Срок / приложим режим
Искане за индивидуален административен акт	По чл. 57 АПК или специален закон; общо правило 14 дни, със законови изключения.
Предложение по глава осма АПК	Решение до 2 месеца; съобщаване до 7 дни; възможно удължаване до 6 месеца по чл. 118 АПК.
Сигнал по глава осма АПК	Решение до 2 месеца; евентуално удължаване с до 1 месец по чл. 121 АПК.
Преpraщане на предложение/сигнал	До 7 дни по чл. 112 АПК.
Жалба срещу акт/действие	Сроковете на конкретното производство по АПК или специален закон.
Сигнал по ЗЗЛПСПОИН	Потвърждение до 7 дни; обратна информация до 3 месеца след потвърждението; по специалните правила.