



УТВЪРЖДАВАМ:

.....
Главен секретар на
Агенция за устойчиво
енергийно развитие

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО РАЗВИТИЕ

ГЛАВА ПЪРВА

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила регулират реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица в Агенцията за устойчиво енергийно развитие (АУЕР).

(2) Организацията на работата относно достъпа до обществена информация се осъществява съгласно Закона за достъп до обществена информация и се регламентира с Вътрешни правила за условията и реда за достъп до обществена информация в Агенцията за устойчиво енергийно развитие.

Чл. 2. Административното обслужване в АУЕР се осъществява при спазване на разпоредбите на Закона за администрацията (ЗА) и Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях - посещение на място, поща, електронна поща, телефон за информация, факс, Интернет-страница;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в съответствие с настоящите правила;
- качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от АУЕР.

(2) Административните услуги предоставяни от АУЕР са:

1. Издаване на Удостоверение за вписване в публичния регистър на лицата, извършващи обследване за енергийна ефективност, сертифициране на сгради, изготвянето на оценка за съответствие на инвестиционните проекти и

изготвяне на оценки за енергийни спестявания по чл. 44, ал. 1 от ЗЕЕ и чл. 2, ал. 1, т. 1 от Наредба № Е-РД-04-1 от 3.01.2018 г. за обстоятелствата, подлежащи на вписване в регистрите по Закона за енергийната ефективност, вписването и получаването на информация от тези регистри, условията и реда за придобиване на квалификация от консултантите по енергийна ефективност;

2. Издаване на Удостоверение за вписване в публичния регистър на лицата, извършващи обследване за енергийна ефективност на промишлени системи и изготвяне на оценки за енергийни спестявания по чл. 60, ал. 1 от ЗЕЕ и чл. 2, ал. 1, т. 2 от Наредба № Е-РД-04-1 от 3.01.2018 г. за обстоятелствата, подлежащи на вписване в регистрите по Закона за енергийната ефективност, вписването и получаването на информация от тези регистри, условията и реда за придобиване на квалификация от консултантите по енергийна ефективност;

3. Издаване на Удостоверение за енергийни спестявания, съгласно чл. 75, ал. 1 от ЗЕЕ;

4. Прехвърляне на Удостоверение за енергийни спестявания, съгласно чл. 75, ал. 3 от ЗЕЕ;

5. Издаване и/или прехвърляне на гаранции за произход на произведената енергия от възобновяеми източници, съгласно чл. 34 от ЗЕВИ и чл. 4 и чл. 9, ал. 3 от Наредба № РД-16-1117/14.10.2011 г.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в АУЕР се извършва при условията на чл. 8, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване, от Звено за административно обслужване (ЗАО), което включва:

- служители в деловодство;
- служител, предоставящ информация по телефона и на място;
- служители по обработка на документацията, издаване на удостоверения и вписване в съответния публичен регистър от дирекция „Контрол и информация“;
- служители по обработка и контрол на документацията и издаване на удостоверения за енергийни спестявания от дирекция „КИ“;
- служители по обработка и контрол на документацията, издаване и прехвърляне на гаранциите за произход на енергия от възобновяеми източници и вписване в електронен регистър/БД от дирекция „КИ“
- служители в териториалните звена на АУЕР;

(2) Административните услуги се извършват по желание на заинтересованото физическо и/или юридическо лице, както следва:

- с подаване на писмено искане, попълнено лично или от упълномощен представител;
- чрез устно заявяване;
- чрез електронните платформи на Интернет-страницата на АУЕР.

(3) Писмените искания за изпълнение на желаните административни услуги са по образци, оформени съобразно законовите изисквания. Исканията може да бъдат предоставени от деловодството на АУЕР на място, или да се разпечатат от Интернет страницата на агенцията на адрес www.seea.government.bg, като се следват тематичните рубрики от менюто. Исканията и приложенията към тях могат да се подават лично или чрез упълномощен представител, по електронен път, по факс или чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) Приемането, регистрирането и предаването на документи се осъществява в деловодството и в териториалните звена на АУЕР.

(5) Устните заявления за извършване на административна услуга се правят пред служител от деловодството на АУЕР от заинтересованото физическо/юридическо лице или негов упълномощен представител. За всяко устно заявление се съставя Протокол за устно заявяване на услуги, подписан от служител на деловодството и заявителя.

(6) Електронни заявления за извършване на административни услуги се правят чрез съответната електронна платформа на Интернет-страницата на АУЕР, бутон „Електронни услуги“.

Чл. 5. Деловодната дейност в АУЕР се организира централизирано и се извършва от дирекция „Обща администрация“, част от която е деловодството на АУЕР.

Чл. 6. (1) Дирекция „Обща администрация“ осъществява своята дейност съобразно изискванията на Единната държавна система за деловодство, приложимите нормативни актове, тези правила, както и заповеди относно деловодната дейност, издадени от изпълнителния директор на АУЕР, а при негово отсъствие от главния секретар.

(2) Всички входящи, изходящи, вътрешно-служебни документи, молби, предложения и сигнали на граждани, включително протоколите за устно заявяване на административна услуга, задължително се регистрират в Информационна система за документооборота и управление на документния поток (ИС).

(3) Дирекция „Обща администрация“ въвежда и поддържа информация в ИС относно:

1. индекс и номер на входящата, вътрешно – служебна и изходяща кореспонденция;

2. кореспондент, кореспондентски индекс и дата;

3. описание (вид и предмет) на документа;

4. адресат;

5. резолюция ;

6. срок за изпълнение;

7. движение на документите;

8. приключване на работата по документите;

9. архивиране на документите, съобразно утвърдена Номенклатура на делата и сроковете за тяхното съхранение, съгласувана с ДА „Архиви“, съгласно изисквания на ЗНАФ.

Чл. 7. (1) Всички входящи документи адресирани до АУЕР, се регистрират в ИС от служители на дирекция „Обща администрация“. Факсове, получени на официалния адрес на АУЕР се завеждат в отделен регистър. Протоколите за устно заявяване на административна услуга се регистрират в ИС като входящи документи.

(2) Сигнали, получени чрез e-mail, касаещи административните услуги предоставяни от АУЕР съгласно чл. 3, ал. 2 от настоящите вътрешни правила, се разпечатват на хартиен носител, след което се предоставят в деловодството за завеждане в отделен регистър.

(3) Документи, получени по електронната поща или факс, касаещи международната дейност на АУЕР, се получават/изпращат от главния директор на главна дирекция „КУЕЕВИЕ“. Същият, по своя преценка и според приоритета на документите, ги предоставя с доклад на Изпълнителния директор за резолюция и в последствие за завеждане по общия ред.

(4) Не се регистрират писма, чийто подател е невъзможно да бъде установен от данните в писмото или чийто подпис не е положен в писмото.

(5) Документи, които тематично не се включват в обхвата на административните услуги, предоставяни от АУЕР съгласно чл. 3, ал. 2 от настоящите вътрешни правила, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.

(6) В случай, че издадените от АУЕР документи са предназначени за извършване на административна услуга от друга администрация, заявителят може да подаде Заявление за образуване на процедура за комплексно административно обслужване, като изрично посочи органът, компетентен да издаде административния акт и документите, които заявителят желае да бъдат издадени от АУЕР. Заявлението следва да се попълни и представи в два оригинални екземпляра.

(7) Пликове с гриф, сочещ, че информацията е с конфиденциален характер или "Лично", не се разпечатват.

(8) Погрешно доставените в АУЕР документи се връщат на подателя.

(9) Документи, на които в придружителното писмо е посочено, че приложенията имат съответно ограничение за опазване на тайна и съдържанието им е включено в списъка на категориите информация в АУЕР, класифицирана като служебна тайна, се завежда в ИС, а приложението в регистратурата за класифицирана информация.

Чл. 8. Нотариални покани, както и получените от съд или арбитраж съобщения, призовки, обявления, разпореждания и решения с адресат АУЕР се получават от юрисконсулт/главен юрисконсулт от дирекция "Обща администрация".

Чл. 9. (1) При приемането и регистрирането на входящата кореспонденция, служителя в деловодството образува служебна преписка, като електронната система за документооборот генерира свой уникален номер.

1. На физическото или юридическото лице, се дава входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

2. Служителите от дирекция "Обща администрация" могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от служители в специализираната администрация на АУЕР, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

3. Използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в АУЕР е регламентирано с Вътрешни правила за деловодната дейност и работата с документи.

(2) Редът за движение на преписките в АУЕР е подробно описан във Вътрешни правила за деловодната дейност и работа с документи. Деловодната система позволява във всеки един момент да се получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки.

Чл. 10. Служителите на дирекция "Обща администрация" извършват първоначална деловодна обработка, която включва:

1. приемане на документи от 09.00 ч. до 17.30 ч., непрекъснато в рамките на работната седмица;

2. проверка за наличие на описаните приложения;

3. създаване на регистрационна карта в ИС, чрез въвеждане на следната информация:

а) кореспондент, кореспондентски индекс и дата;

б) описание на документа;

в) адресат;

- г) тип на документа;
- д) разпределение за изпълнение/резолюция;
- е) срок за изпълнение.

4. отразяване на регистрационен индекс, даден от системата и дата.

Чл. 11. Преписка се образува от два или повече документа, засягащи една и съща тема, предмет на инициативния документ. При образуване на преписка всички документи след инициативния се създават като негови подчинени и получават регистрационния индекс на инициативния документ и дата на поредна регистрация.

Чл. 12. (1) След регистрацията, документите се предават в кабинета на изпълнителния директор за резолюция.

(2) Определените с резолюцията: контролиращ, изпълнител, задача и срок за изпълнение се отразяват в ИС.

Чл. 13. Изходящите документи се създават, обработват и подготвят за регистрация в ИС от определения в резолюцията на контролиращия (съгласуващия) ръководител, служител от съответната дирекция. Документите се оформят в съответствие с Вътрешни правила за деловодната дейност и работа с документи, и приложени образци.

Чл. 14. Дейността на служителя от дирекция "Обща администрация", който предоставя информация, се изразява в следното:

1. Информирание и консултиране по въпроси от обща компетентност, даване на информация за предоставяните административни услуги, необходими документи, срокове за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация.

2. Даване на насоки при попълване на място на заявления.

3. Извършване на проверка относно движение на преписка в резултат на запитване по телефона или при посещение на място от потребител.

4. Вежливо посрещане и изслушване на потребителите.

5. При необходимост от информация от експертен характер, служителят се свързва с конкретен експерт от специализираната администрация.

Чл. 15. (1) Връчването на изготвените от АУЕР удостоверения/гаранции за произход се извършва от служителите, посочени в чл. 4, ал. 1 от настоящите вътрешни правила, от Изпълнителния директор на агенцията, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(2) Получаването на удостоверения/гаранциите за произход от заинтересованите лица, както и дубликати и копия на същите, се извършва след представяне на следните документи:

1. уведомително писмо;

2. документ за самоличност (нотариално заверено пълномощно);

3. документ за платени такси;

(3) За получените на ръка удостоверения, гаранции за произход и техни дубликати и копия, получателя полага подпис в регистър.

(4) В случаите по чл. 7, ал. 6 от настоящите вътрешни правила, служителите от деловодството служебно изпращат на посочения в Заявлението за образуване на процедура за комплексно административно обслужване административен орган вторият оригинален екземпляр от заявлението, заедно с приложени към документи, издадени от АУЕР.

Контрол по изпълнение на сроковете

Чл. 16. (1) Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от изпълнителния директор, главния секретар, директорите на дирекции и началниците на отдели.

(2) Изпълнението на резолюциите се отразява в ИС.

(3) За изпълнението на задачи, които не изискват подписването на документ/ административен акт, отговорникът изпраща на прекия си ръководител информация за изпълнението на възложената задача и необходимостта от снемането ѝ от контрол на срока.

Чл. 17. Обект на контрол на срока са задачите, които произтичат от:

1. входящи документи;
2. вътрешни документи, подписани от изпълнителния директор, главния секретар, директорите на дирекции и началниците на отдели;
3. резолюции на изпълнителния директор, главния секретар, директорите на дирекции и началниците на отдели.

Чл. 18. (1) Сроковете за изпълнение се определят в документа – предмет на изпълнение, нормативно и с резолюция.

(2) Срокът за приключване на преписката от изпълнителя се определя с резолюцията в работни дни или с крайна дата.

Чл. 19. (1) Изпълнителите са длъжни да изпълняват качествено възложените им задачи в определения срок и да дават своевременно актуална информация на ръководителите и лицата, осъществяващи контрол за изпълнение, както и да сигнализират в случай на очертаващо се неизпълнение или закъснение.

(2) Срокът може да бъде продължен по преценка на ръководителя, който го е определил, което се отбелязва в ИС.

(3) Водещият изпълнител представя искането за продължаване на срока, преди той да е изтекъл. Продължаването става с вписване на новия срок върху документа от резолиращия. Заинтересованите уведомяват веднага органа по контрол по изпълнението за допуснатото продължение на срока.

Чл. 20. Не се допуска удължаване на срока:

1. на документи, получени от Министерския съвет, Народното събрание, Президентството, съдилищата, прокуратурата и следствието;
2. за изготвяне на становище по проекти на нормативни актове на Министерския съвет или министри, изпратени в АУЕР за съгласуване;
3. на документите с неотложен характер, когато това е видно от документа или отразено в резолюция.

РАЗДЕЛ III

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА АГЕНЦИЯТА ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО РАЗВИТИЕ

Чл. 21 (1) При отварянето на интернет страницата на АУЕР се включва рубриката „Начало” в главно меню, която съдържа:

1. Рубрика „За АУЕР”, съдържаща раздели „За нас”, „Структура”, „Контакти”, „Годишни цели”, „Съвместна дейност”, „Отчети” и „Контрол”;
2. Рубрика „Акценти”, съдържаща информация за основни събития, в които АУЕР е участник;
3. Рубрика „Документи”, съдържаща раздели нормативни документи на България и на ЕС, свързани с дейността на АУЕР, разяснения за потребители на сайта за изискуеми документи, както и образци на документи;
4. Рубрика „Често задавани въпроси”, съдържаща разяснения по въпроси, поставяни от потребители на административните услуги, предоставяни от АУЕР;

5. Рубрика „Гаранции за произход“, съдържаща раздели „Регистър гаранции“, „Образци на документи“, „Тарифа и банкова информация“, „Често задавани въпроси“;

6. Рубрика „Обществено обсъждане“, съдържаща възможност за представяне на становища по проекти на нормативни актове, свързани с дейността на АУЕР;

7. Рубрика „Методики“, съдържаща Специализирани методики за оценка на енергийни спестявания;

8. Рубрика „Достъп до обществена информация, съдържаща информация относно исканията за достъп до обществена информация, Вътрешни правила за достъп до обществена информация, образци на документи;

9. Рубрика „Проекти“, съдържаща информация относно актуалните и приключилите проекти, в които е участвала АУЕР;

10. Рубрика „Финансиране“, съдържаща информация относно източниците на финансиране на проекти за подобряване на енергийната ефективност и на проекти, използващи енергия от възобновяеми източници в България за физически лица, търговски дружества и общини (публичен сектор);

11. Рубрика „Договори с гарантиран резултат ЕСКО“, съдържащ информация относно възможностите за финансиране на енергийната ефективност чрез договори с гарантиран резултат;

12. Рубрика „Информационни бюлетини“, съдържаща архив на изработени от АУЕР информационни материали;

13. Рубрика „Антикорупция“, съдържа информация относно антикорупционната политика на АУЕР, декларациите на служителите на АУЕР по чл.35 от ЗПКОНПИ и възможностите за подаване на сигнали за корупция;

14. Рубрика „Архив“, съдържаща архив на документи от стари редакции на сайта на АУЕР.

(2) В навигационната лента се намират менюта тип бутони;

1. Начало;

2. „Форуми“ – достъпни само за регистрирани потребители на страницата;

3. „Регистри“, съдържащ;подраздели „Публични регистри по ЗЕЕ“ и „Регистър Гаранции“;

4. „Списъци“, съдържащ списъци, които АУЕР е задължена да поддържа и предоставя съгласно ЗЕЕ и ЗЕВИ;

5. „Обяви“, съдържащ „Актуални обяви“ и „Архив обяви“ с информация относно конкурси за държавни служители, обявени от АУЕР, обявления за продажба на имущество и др. подобни;

6. „Профил на купувача“, съдържащ информация относно актуални и приключили процедури за възлагане на обществени поръчки;

7. „Контакти“, съдържащ адреси, телефонни номера и електронна поща на служители в АУЕР и в териториалните звена на агенцията;

8. „Обратна връзка“, предоставящ възможност на потребителите за директен контакт по актуални запитвания;

9. „Абонамент“, предоставящ възможност за абониране на потребители на страницата за рубрики „Важно“, „Събития“, „Обяви“ и „Обществени поръчки“;

10. „Електронни услуги“, предоставящ възможност за достъп до услуги по електронен път.

(3) На Интернет страницата на АУЕР се публикуват банери на проекти, изпълнявани от агенцията.

(4) По разпореждане на изпълнителния директор на АУЕР на Интернет страницата на агенцията може да бъде публикувана информация, непопадаща в горните рубрики/бутони, както и да се създават нови рубрики и/или бутони.

ГЛАВА ВТОРА

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО АУЕР

РАЗДЕЛ I

ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 22. Предложения до АУЕР могат да се правят във връзка с осъществяваните от агенцията функции по Закона за енергийната ефективност (ЗЕЕ) и Закона за енергията от възобновяеми източници (ЗЕВИ) и за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията на АУЕР, както и за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на агенцията.

Чл. 23. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в общата и специализирана администрация на АУЕР, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 24. Всяко физическо или юридическо лице може да подава предложения и сигнали до АУЕР.

Чл. 25. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлага на Главния секретар на АУЕР.

(2) Служителите от дирекциите на общата и специализираната администрация при АУЕР, на които Главния секретар е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове обективно и законосъобразно.

Чл. 26. (1) Предложенията и сигналите трябва да бъдат писмени, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител.

(2) Предложенията и сигналите се приемат в деловодството на АУЕР. Сигнали за корупция се приемат на телефон - 02/915 4036, на e-mail anticorruption@seca.government.bg, както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на агенцията, намираща се във фоайето на входа на сградата на ул. „Сердика“ № 11.

(3) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(4) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса – за български граждани;
2. трите имане и личния номер и адреса – за чужденец;
3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(5) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването в деловодството на АУЕР.

РАЗДЕЛ II

ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл. 27. Организацията на приема на граждани в деловодството на АУЕР се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък, от 09.00 ч. до 17.30 ч., с изключение на дните обявени за официални празници.

Чл. 28. Освен в обявените за посещение от външни лица помещения, същите не се допускат в останалата част на сградата на агенцията без придружител от съответната дирекция.

Чл. 29. Административното обслужване в АУЕР се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в АУЕР носи бадж със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. оторизираните за водене на телефонни разговори с външни лица служители на АУЕР се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонните разговори;

3. срокът за отговор на постъпилите в писмена/електронна форма или факс запитвания, подадени по надлежния ред, е до 7 дни от получаването му, освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган. В тези случаи срокът може да бъде продължен до 14 дни.

4. срокът за отговор на всяко постъпило предложение или сигнал в писмена/електронна форма или факс е двумесечен, като когато е необходимо срокът по вземане на решение по предложението може да бъде удължен до 6 месеца, а за сигналът – с още 1 месец.

5. в определеното място в общата администрация на АУЕР дирекция Обща администрация осигурява места за сядане и подходящи условия за външни лица - възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 30. Продължителността на седмичното работно време на служителите в АУЕР е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

Чл. 31. (1) Работното време на служителите по ал. 1 се определя в границите от 7,30 до 18,30 ч. със задължително присъствие в периода от 10 до 16 ч.

(2) Обедната почивка на служителите е 30 минути между 12 и 13 ч.

(3) Работното време на ЗАО е от 09.00 ч. до 17.30 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъснат режим на работа, с посочената по-горе обща продължителност.

(4) В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на тези служители продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч.

(5) Административното обслужване в АУЕР се осъществява съобразно утвърдена „Харта на клиента“ – публикувана на Интернет страницата на агенцията и в съответствие с настоящите вътрешни правила.

РАЗДЕЛ III

СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 32. (1) Изявления за медиите дава само изпълнителния директор на АУЕР или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от определено за целта длъжностно лице, което може да бъде от администрацията или наето по договор.

(3) Информацията по ал. 2 се съгласува задължително с изпълнителния директор на АУЕР

(4) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

РАЗДЕЛ IV

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА АУЕР С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 33. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на АУЕР се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и утвърдени вътрешни правила.

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

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на тези правила:

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 АУЕР и нейната администрация.

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

4. „ЗАО“ е Звено за административно обслужване, функциониращо при условията на чл. 8, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване;

5. „Външни лица“ са лица извън служителите на Агенцията за устойчиво енергийно развитие.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Ръководителите и служителите в АУЕР са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

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

§ 4. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от главния секретар на АУЕР.

§ 5. Тези правила са изготвени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и са утвърдени от Главният секретар на Агенцията за устойчиво енергийно развитие.