



## СТОЛИЧНА ОБЩИНА-РАЙОН „НОВИ ИСКЪР”

гр. Нови Искър, ул. “Искърско дефиле” № 121 /XXXI – МЦ/, п.к. 1281, тел.: 991-72-30; факс: 991 76 23 e-mail: info@novi-iskar.bg

УТВЪРДИЛ:.../П/....

**ДАНИЕЛА РАЙЧЕВА**  
**КМЕТ НА СО-РАЙОН „НОВИ ИСКЪР”**

ДАТА: 14.11.2022 г.

### **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И РАБОТА В ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /ЦАО/ НА СО - РАЙОН „НОВИ ИСКЪР“**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1.** Настоящите вътрешни правила имат за цел да регулират взаимодействието на звената в район „Нови Искър“ при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

**Чл.2.** /1/ Административното обслужване в район „Нови Искър” се осъществява при спазване на разпоредбите в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбите на Столичен общински съвет, Хартата на клиента на Столична община и Хартата на клиента на район „Нови Искър”.

/2/ Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена.

/3/ Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

/4/ „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 и юридическо лице;

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I**

#### **Център за административно обслужване /ЦАО/**

**Чл.3.** Административното обслужване се осъществява чрез Център за административно обслужване /ЦАО/ находящ се на партерния етаж в сградата на XXXI-МЦ като има указателна табела. Районната администрация се помещава временно в сградата на XXXI-МЦ.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

- **Гише административно обслужване /4 бр./** - регистрира входящата, изходяща, вътрешна кореспонденция и електронна поща, получена на официално обявения електронен адрес, както и кореспонденция получена по факс: подават се заявления за услуги (вкл. касаещи териториалното селищно устройство, одобряване на подробни устройствени планове, инвестиционни проекти и др.), благоустройство и комунални дейности и се получават готовите документи; подават се жалби, сигнали и др. от граждани; входират се заявления за достъп до обществена информация и се получават документи по Закона за достъп до обществена информация по ред и начин, определени с вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация; заявления за услуги по гражданско състояние и се получават готовите документи; заявления за услуги по гражданска и адресна регистрация и се получават готовите документи, удостоверения за постоянен и настоящ адрес; отбелязвания, допълнения и поправки в актове за гражданско състояние; възстановяване и промяна по име и по чл. 19а от ЗГР; заверка на удостоверения за чужбина, приемане на заявления и комплектоване на документи за Министерство на правосъдието по установяване наличие на българско гражданство и др.; заявления за услуги по общинска собственост, конкурси, търгове, обществени поръчки и др., получаване на готови документи.
- **Гише-каса** – гражданите внасят такси, определени за съответни видове услуги, съгласно Наредбата на Столичен общински съвет – за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги предоставяни от Столична община; плащат се наеми, глоби, цени на тръжни документи.

**Чл.4.** Административното обслужване се извършва чрез система за документооборот и контрол на изпълнението на задачите АКСТЪР-ОФИС.

**Чл.5.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента са оповестени чрез интернет на страницата на район „Нови Искър”.

**Чл.6.** /1/ Работното време на ЦАО е от 08.30ч. до 17.00 ч.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите работещи в ЦАО се определят със заповед на кмета на район „Нови Искър”.

/3/ За осигуряване на непрекъснат режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време се установява различен ред за ползване на почивките от служителите във ЦАО.

**/4/** В случаите, когато пред гишетата 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.

**/Чл.7.** Административното обслужване по кметствата се извършва в рамките на работното време на районната администрация от 08.30ч. да 17.00 ч.

**Чл.8.** Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести. Заявления/искания свързани с административно обслужване по гражданско състояние на лицата – издаване на удостоверения по гражданско състояние, адресна регистрация, както и и предложения, сигнали, жалби и протести могат да бъдат подавани в кметството на селата към района.

**Чл.9.** Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.10.** При предоставянето на стандартизирани административни услуги се прилагат процедурите по предоставянето им, които са вписани в Административния регистър, и се използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6 от Наредбата за административно обслужване.

**Чл.11.** Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

**Чл.12. /1/** Редът за регистрация на подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения и др. се извършва по реда на постъпване.

**/2/** Всички документи на физически и юридически лица се приемат и предават само чрез ЦАО, освен при изрично упоменати във вътрешните правила на отделите случаи.

**/3/** За административните услуги се използват утвърдени бланки.

**Чл.13. /1/** Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

**/2/** Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен или на място на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**/3/** 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.

**/4/** Правилата на ал. 2 – 3 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

#### **Чл. 14./1/ Служителите работещи в ЦАО:**

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до отделите и длъжностните лица в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществяват контакт с длъжностните лица, работещи експертно по преписките, сигналите, предложенията и др.;
11. разясняват начина на плащане;
12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/2/ Всеки служител се идентифицира пред потребителите на административни услуги чрез ясно видим отличителен знак /бадж/ с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи. При финансова възможност от страна на районната администрация се осигуряват и други отличителни знаци/облекла на служителите.

**Чл.15. /1/ Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.**

/2/ Официален електронен адрес за връзка и комуникация с потребителите на административни услуги е: [info@novi-iskar.bg](mailto:info@novi-iskar.bg)

/3/ Официален сайт на район „Нови Искър“ - интернет адрес: [www.novi-iskar.bg](http://www.novi-iskar.bg).

/4/ Телефон за комуникация с потребителите на ЦАО: 991 72 46, централа 991 72 30 – вътр. 100.

/5/ По изключение се допуска комуникация с потребители на административни услуги чрез служебни електронни пощи на служителите при обработка или изясняване на обстоятелства по повод образувани преписки.

**Чл.16.** При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното/отдела/кметството, към което принадлежат.

**Чл. 17. /1/ Обслужването на потребителите се осъществява, при спазване на следните правила за комуникация:**

1. използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен

канал:

1.1 инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

1.2 обръщение "Госпожо/господине";

1.3 запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

1.4 завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

1.5 завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

2. демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

3. оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

4. в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

/2/ Правилата за комуникация важат за всички служители в администрацията.

**Чл. 18.** Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите отдели/служители в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

## **Раздел II** **Служебно начало**

**Чл.19.** При осъществяване на административно обслужване район „Нови Искър“ осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 20.** Когато закон предвижда, район „Нови Искър“ е длъжен служебно да 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. 21.** 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 е заседателната зала на район „Нови Искър“. При извънредни/непредвидими обстоятелства или голям обем на информацията, може да бъде определено и друго помещение.

## **Раздел III** **Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване**

**Чл. 22.** /1/ При подаване на заявление за комплексно административно обслужване района:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на

индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя съгласно АПК;

5. изпраща издадения индивидуален административен акт съгласно отбелязания в заявлението/искането начин на получаване;

/2/ Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от района до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 23.** Заявяването на комплексно административно обслужване е съгласно заявление по образец.

#### **Раздел IV**

#### **Информация за административното обслужване**

**Чл.24.** Информацията за административното обслужване е:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;

3. без абревиатури, съкращения и препратки;

**Чл.25.** Информация за предоставяните от район „Нови Искър” административни услуги може да бъде получена:

1. От служителите работещи в ЦАО;

2. Телефони: 991 72 46, централа 991 72 30 – вътр. 100, както и на всички телефони на структурните звена.

3. Интернет адрес: [www.novi-iskar.bg](http://www.novi-iskar.bg)

**Чл.26.** Информацията за административното обслужване се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**Чл.27.** Информацията върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

**Чл.28.** Възможността за извършване на картови плащания е обявявана на интернет страницата на района и на Гише „Каса“ при ЦАО.

**Чл.29.** /1/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

/2/ Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

/3/ Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

**Чл.30.** /1/ Исканията за извършване на административна услуга се подават в писмен вид лично.

/2/ Пред Район „Нови Искър” потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено изрично пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани и организации.

**Чл.31.** Писмените искания, приети от служителите във ЦАО се регистрират и обработват съгласно „Правилник за организация на информационно-деловодната дейност и работа с документи на хартиен носител, свързани с административното обслужване в район „Нови Искър”.

**Чл.32.** Съгласно Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община, са определени следните видове услуги, според срока на изпълнение:

1.Обикновена услуга – в законово определения срок.

2.Бърза услуга – срокът се съкращава най-малко с ½ от срока за извършване на обикновената услуга.

3.Експресна услуга – в рамките на един работен ден.

**Чл.33.** Сроковете за извършване на услугите започват да текат от деня на подаване на необходимите документи и заплащане цената на съответния вид услуга.

**Чл.34.** Заплащането на дължимите такси от клиента се извършва съгласно Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община.

**Чл.35.** Екземпляр от документа за платена такса се прилага към заявлението, а номера на фактурата се въвежда в контролно-регистрационната карта в АКСТЪР-ОФИС.

## Раздел V

### Използване на логото/герб на администрацията

**Чл.36.** /1/ Район „Нови Искър“ използва логото на Столична община/герб на Столична община. Поставя се на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. официалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. харта на клиента.

/2/ Използването на логото/герба не изключва възможността за използване и на други символи на администрацията.

## III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И ДРУГИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

#### Управление на качеството

**Чл.37.** Район „Нови Искър“ изпълнява приетите стандарти за качество, като при необходимост въвежда свои.

**Чл.38.** В район „Нови Искър“ е внедрена автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 39.** /1/ Район „Нови Искър“ има приета, а при необходимост актуализира Харта на клиента. Същата се публикува на интернет страницата, а също така е налична и в ЦАО.

/2/ Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с

административното обслужване.

/3/ При разработване на Харта на клиента администрацията спазва правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

**Чл.40.** Район „Нови Искър“ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл.41.** /1/ Район „Нови Искър“ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

/2/ Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

/3/ Кмета на района определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

/4/ Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

## Раздел II

### Методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите

**Чл.42.** Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;

**Чл.43.** Район „Нови Искър“ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителя на административни услуги:

1. В ЦАО има анкетна карта и пощенска кутия за мнения, похвали или оплаквания;
2. На e-mail: info@novi-iskar.bg;
3. По пощата на административния адрес на района: гр. Нови Искър п.к.1281 ул. „Искърско дефиле“ № 121 /в сградата на ХХХI-МЦ/;
4. По телефона – до ръководството на районната администрация;
5. В приемните дни.

**Чл.44.** В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

## VI. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

**Чл.45.** Дейността свързана с контрола по спазване на сроковете се извършва на съответните управленчески нива или изпълнителски нива и включва следните дейности:

1. Регистриране на входящи документи с посочен срок – извършва се вписване на срока за изпълнение в поле „относно“ и се следи от изпълнителя;
2. Следене и съставяне на информационна справка на просрочените и неприключените преписки;
3. Заповеди от Столична община се класират в папка, като се изготвя отчет за изпълнението им до Столична община, съгласно определени срокове от Столична община;



4. Всички останали преписки имат срок за изпълнение съгласно действащия АПК и списъка с административните услуги.

**Чл.46.** Основни задължения свързани с контрол на сроковете:

1. Следене на просрочените и неприключилите преписки в „АКСТЪР-ОФИС”.
2. Снемане от контрол на изпълнените задачи.

**Чл.47.** Не се допуска удължаване на срока:

1. На документи, получени от Народното събрание, администрацията на Президента на РБ, Министерски съвет, началник на политическия кабинет на министър-председателя, съдилищата, прокуратурата и следствието;
2. За изготвяне на становища по проекти на нормативни актове на СОС, изпратени в общинска администрация за съгласуване;

**Чл.48.** Контрол може да се осъществява и от страна на потребители на административни услуги – физически и юридически лица, посредством деловодната справка за движение на преписката им лично във ЦАО или на интрнет страницата в меню „Деловодна справка“.

**Чл.49.** Служителите от ЦАО носят персонална отговорност за забавяне на извършване на административната услуга при приемане на заявление без квитанция за платена такса, при липса на адрес за кореспонденция, телефон и необходимите документи за извършване на услугата.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контрол по изпълнението на тези правила се осъществява от Секретаря на района.

§3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на район „Нови Искър”, заповед №РНИ22-РД09-538/14.11.2022 г. на Кмета на район „Нови Искър“ и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

§4. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които:

- а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;
- б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
- в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§5. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§6. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

Съгласувал:

Ст. юрисконсулт: Петя Еленкова-Докузова .../н/....

дата: 11.11.2022 г.

Изготвил:

Секретар на район:Детелина Трайкова .../н/....

дата: 11.11.2022 г.