



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО
ДЕЛО”**

*1000, гр.София, бул. “Цар Освободител” № 7
тел./факс 953 33 74*

**УТВЪРЖДАВАМ:
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-
ПОЧИВНО ДЕЛО“ /п/**

КАТЯ ЙОТОВА

Изх. № 5574/24.04.2020 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“**

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за административно обслужване в Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“ (наричани по-нататък „Правила“) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на административни услуги, а именно:

1. Организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица – потребители на административни услуги;
2. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия;
3. Обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от предоставените услуги.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело (ИА „ВКВПД“) се осъществява при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и принципите, установени в Закона за администрацията и

Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

(2) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в административните актове.

(3) Административното обслужване в ИА „ВКВПД“ гарантира:

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. Бързо и ефективно обслужване;
3. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях, включващи лични срещи, информационни табла, интернет страница, електронна поща, телефонен номер и др.;
4. Любезно и отзивчиво отношение на служителите;
5. Обслужване на всички потребители без дискриминация;
6. Защита на личната информация;
7. Максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси;
8. Надеждна обратна връзка;
9. Качество на предоставяните административни услуги.

Чл. 3. (1) ИА „ВКВПД“ гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация, приети с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти.

(2) ИА „ВКВПД“ се стреми да повиши общественото доверие в професионализма и морала на служителите и издигне престижа на нейната администрация, като гарантира спазването на етичните норми и поведение на служителите, в съответствие с Кодекса за етично поведение на военнослужещите и цивилните служители от Министерството на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия.

Чл. 4.(1) ИА „ВКВПД“ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

(2) Повишаването на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване и усъвършенстването на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации се осъществява в съответствие с утвърден Годишен план за обучение на служителите в ИА „ВКВПД“.

Чл. 5. (1) При осъществяване на своята дейност ИА „ВКВПД“, съгласно чл. 16 от Наредбата за административно обслужване, осигурява задължителна информация, относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

(2) Наименованията на предоставяните от ИА „ВКВПД“ административни услуги, вписани в Административния регистър, поддържан от администрацията на Министерския съвет, са визуализирани върху указателни табели в Центъра за административно обслужване.

(3) За предоставяните административни услуги се разработват контролни/информационни карти, приложения към настоящите Правила (Приложения № 1 до № 3), съдържащи описание на услугата, основание, необходими документи, такса/цена и прилаганите в ИА „ВКВПД“ различни начини за плащане, срокове за извършване на услугата, място за подаване на документите.

(4) ИА „ВКВПД“ предоставя информацията по ал. 2 и ал. 3 и на официалната интернет страница на Агенцията на адрес: <http://militaryclubs.bg/>.

Чл. 6. ИА „ВКВПД“ осъществява административно обслужване на български език и се ръководи от следните принципи:

1. Законност;
2. Откритост, достъпност, публичност и прозрачност;
3. Бързина и процесуална икономия;

4. Отговорност и отчетност;
5. Ефективност;
6. Субординация и координация;
7. Последователност и предвидимост;
8. Обективност и безпристрастност;
9. Конфиденциалност.

Чл. 7. При осъществяване на административното обслужване, администрацията на ИА „ВКВПД“ изгражда предпоставки и осъществява, доколкото е възможно, междуетапно обслужване на потребителите, когато това не е в нарушение на законодателството в Република България.

Чл. 8. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в ИА „ВКВПД“, заявителят подава единствено искане по електронен път или в Центъра за административно обслужване, чиито служители организират изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

Чл. 9. (1) 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, са уредени в съответните нормативни актове. При липса на специална уредба се прилагат общите правила на Глава пета, Раздел I на АПК.

(2) В ИА „ВКВПД“ са установени следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване, при условие че в специален нормативен акт не е предвиден друг срок:

1. За отговор на писма, предложения, сигнали и запитвания, постъпили чрез Системата за сигурно електронно връчване, уеб базирани приложения, по факс, по електронната поща или чрез лицензиран пощенски оператор – до 7 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 място – не повече от 20 минути;
4. За разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистрацията на заявлението в АИС „е-Документооборот“;
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;
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, като заявителят се уведомява писмено за това;
7. Ако ИА „ВКВПД“ не разполага с исканата обществена информация, 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 ИА „ВКВПД“ и няма данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявлението заявителят се уведомява писмено за това.

Чл. 10. ИА „ВКВПД“ отчита веднъж годишно състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Административни услуги

Чл. 11. (1) Административните услуги, предоставяни от ИА „ВКВПД“, вписани в Административния регистър, поддържан от администрацията на Министерския съвет са както следва:

1. **2** Предоставяне на достъп до обществена информация (Приложение № 1);
 2. **2134** Издаване на удостоверение за осигурителен доход УП-2 (Приложение № 2);
 3. **2133** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж УП-3 (Приложение № 3);
- (2)** Други услуги, предоставяни от ИА „ВКВПД“:
1. Предоставяне на информационни услуги за възможностите за ползване на военно-почивните домове и хотели, управлявани от Агенцията;
 2. Предоставяне на информационни услуги за почивки в чужбина;
 3. Приемане на заявления и документи за ползване на социална услуга – настаняване в Дом за пенсионирани военнослужещи, ветерани и военноинвалиди;
 4. Приемане на Заявление за кандидатстване в детските градини към Министерството на отбраната;
 5. Приемане на заявления за ползване на залите в Централен военен клуб;
 6. Приемане на заявления за провеждане на мероприятия в резиденция „Лозенец“;
 7. Приемане на заявления за ползване залите във военните клубове в страната;
 8. Предоставяне на информация за възможностите за участие в школите, художествените състави и клубове по интереси, които се реализират във военните клубове;
 9. Предоставяне на информация за социалните кухни към Министерството на отбраната;
 10. Предоставяне на информация за условията и редът за ползване под наем на имоти от жилищния фонд на Министерството на отбраната и за изплащане на компенсационни суми на военнослужещите и цивилните служители, които живеят при условията на свободно договаряне.
 11. Предоставяне на информация за условията и редът за продажба на жилища, ателиета и гаражи от жилищния фонд на Министерството на отбраната, които се намират в населени места, в които няма структури на Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и на Българската армия.
 12. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
 13. Изготвяне на заверени копия и преписи от архивирани документи.

Чл. 12. Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до ИА „ВКВПД“ и по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване или на електронен адрес: info@militaryclubs.bg.

Чл. 13. Информация за нормативните актове, свързани с дейността на ИА „ВКВПД“, както и проектите на нормативни актове за обществено обсъждане, разработени от ИА „ВКВПД“, се публикуват на интернет страницата.

Чл. 14. Предоставянето на достъп до обществена информация от ИА „ВКВПД“ се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешни правила за условията и реда за достъп до обществена информация в ИА „ВКВПД“.

Чл. 15. Всички постъпили в ИА „ВКВПД“ чрез различните средства за достъп заявления/искания за извършване на административни услуги, декларации, сигнали, жалби,

предложения, запитвания и писма се регистрират в административната информационна система за документооборота (АИС) „е-Документооборот“, като тяхното движение и обработка е в съответствие с нормативните актове и Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в ИА „ВКВПД“.

Чл. 16. Информация за административното обслужване, извършвано от ИА „ВКВПД“ се получава от:

1. Интернет страницата на ИА „ВКВПД“ на адрес www.militaryclubs.bg.
2. Информационните табла, поставени на входа на сградата на Агенцията на адрес гр. София, бул. „Цар Освободител“ № 7;
3. Телефон – 02/ 92 21 777 и 02/ 92 21 713;

Раздел II

Ред за осъществяване на административното обслужване

Чл. 17. (1) Дейностите по административно обслужване на физически и юридически лица се осъществяват от дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“, отдел „Административно обслужване, канцелария и архив“. Координацията и контролът на цялостната дейност по административно обслужване в ИА „ВКВПД“ се осъществява от главния секретар на ИА „ВКВПД“.

(2) Предоставянето на административни услуги с модела на обслужване „едно гише“ се организира чрез: фронт-офис – място за прием на документи, активно консултиране на потребителите, предоставяне на информация чрез различни канали за достъп и получаване на искания документ като краен резултат, и бек-офис – за решаване на всеки конкретен случай и предприемане на последващи действия.

(3) Във фронт-офиса се предоставят административните услуги по чл. 11.

(4) При прилагане на принципа „едно гише“ протичат два основни процеса:

1. Процес, свързан с взаимодействието на служителите, приемащи документите и потребителите чрез различни канали на достъп (личен контакт, телефон, електронна поща, интернет и т.н.);
2. Процес, свързан с решаването на всеки конкретен казус, по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите в структурните звена на ИА „ВКВПД“.

Чл. 18. Фронт-офис процесите се извършват в Центъра за административно обслужване (ЦАО) в сградата на Централен военен клуб с адрес: гр. София - 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7, в който се осъществява директна връзка с гражданите, всеки работен ден, от 9.00 до 17.30 часа.

Чл. 19. (1) Заявленията за извършване на административни услуги и приложенията към тях, заявленията за достъп до обществена информация, жалби и протести, сигнали и предложения се заявяват лично в Центъра за административно обслужване.

(2) Заявленията могат да постъпват чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път на адрес info@militaryclubs.bg или чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(3) Предвидена е и възможност за устно заявяване на част от предоставяните административни услуги ([Приложение № 4](#)).

(4) Резултатите от предоставяните от ИА „ВКВПД“ административни услуги се получават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или от Центъра за административно обслужване.

Раздел III

Контакти

Чл. 20. (1) ИА „ВКВПД“ предоставя следните възможности за връзка:

1. Център за административно обслужване
Приемно време: всеки работен ден от 09:00 часа до 17:30 часа
Телефон за контакти и справки: 02/ 92 21 777 и факс 02/ 953 33 74.
Адрес: гр. София – 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7
2. Адреси на териториалните отдели на Агенцията:
ТО - София - гр. София 1606, бул. „Тотлебен“ № 34 А;
ТО - Пловдив - гр. Пловдив – гр. Пловдив 4000, ул. „Иван Вазов“ № 2;
ТО - Бургас - гр. Бургас – гр. Бургас 8000, бул. „Христо Ботев“ № 48;
ТО - Варна - гр. Варна – гр. Варна 9000, к.к. „Св. Св. Константин и Елена“, хотел „Адмирал“, административна сграда.
3. Адреси на държавните детски градини към Министерството на отбраната:
Държавна детска градина „Средец“, гр.София, ул. „Монтевидео“ № 21 А;
Държавна детска градина „Младост“, гр.София, ж.к. „Младост“ 3, ул. „Полк. Серафимов“ № 2;
Държавна детска градина „Слава“, гр.София, бул. „Ген. Столетов“ № 23;
Държавна детска градина „Калина“, гр.Стара Загора, ул. „Хан Аспарух“ № 15 А;
Държавна детска градина „Светлина“, гр.Карлово, ул. „Иванка Пашкулова“ № 2;
Държавна детска градина „Кокиче“, гр.Пловдив, ул. „Райко Димитриев“ № 49;
Държавна детска градина „Детелина“, гр.Казанлък, ул.„Вожели“ № 1 А.

Чл. 21. (1) Административното обслужване на потребителите се осъществява в рамките на работната седмица, в дните от понеделник до петък, с изключение на дните, обявени за официални празници.

(2) С цел осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време, по време на задължително регламентирания почивки, служителите, обслужващи местата по чл. 20, ал. 1, т. 1, се заместват.

(3) Когато в края на работното време има необслужени потребители на административни услуги, работата на Центъра за административно обслужване в ИА „ВКВПД“ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от 2 (два) астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 22. Мястото за подаване на документи, във връзка с предоставянето на административни услуги, са лесно достъпни за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, като са осигурени:

1. Информационни/указателни табла с актуална информация, написана на български и на английски език;
2. Приветлива, чиста и безопасна обстановка;
3. Добро осветление, вентилация или отопление;
4. Място за попълване на заявления;
5. Място за подаване на сигнали, жалби, предложения или молби;
6. Удобни места за сядане за чакащите потребители;
7. Свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
8. Информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листове и химикалки.

Чл. 23. (1) За информиране на потребителите, на входа на сградата на ИА „ВКВПД“ на адрес гр.София, бул.„Цар Освободител“ № 7 са поставени информационни табла на български език за извършваните от ИА „ВКВПД“ административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им и за всички осигурени начини за тяхното плащане.

(2) Потребителите на административни услуги се информират и чрез публикуване на съобщения на интернет страницата на ИА „ВКВПД“ на адрес <http://militaryclubs.bg/>.

Раздел IV

Взаимодействие с потребители на административни услуги

Чл. 24. (1) Заявления/искания за извършване на административни услуги, декларации, сигнали, жалби, предложения, запитвания и писма могат да се депозират лично от потребителите на място в Центъра за административно обслужване.

(2) Пред администрацията на ИА „ВКВПД“ потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно и от други граждани или организации.

(3) Писмените искания, приети от служителите в Центъра за административно обслужване, се регистрират в АИС „е-Документооборот“ по общия ред, съгласно Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в ИА „ВКВПД“.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват писмено от длъжностното лице и подписват от заявителя, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК и Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в ИА „ВКВПД“.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението/искането в ИА „ВКВПД“.

(6) За искания, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от деня, в който се регистрират в АИС „е-Документооборот“.

Чл. 25. ИА „ВКВПД“ извършва административното обслужване в нормативно определените срокове.

Раздел V

Функции на служителите от звената за административно обслужване, които пряко взаимодействат с потребителите на административни услуги.

Чл. 26. Служителите от отдел „Административно обслужване, канцелария и архив“ („АОКА“) извършват следните дейности:

1. Информират потребителите на административни услуги по запитвания от общ характер;
2. Дават насоки за попълването на заявления и формуляри на място;
3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протеста, сигнала или предложението, в съответствие с предварително установен ред;
4. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен от специализираните звена в ИА „ВКВПД“ списък;
5. Приемат и регистрират чрез АИС „е-Документооборот“ постъпилите чрез всички канали за достъп жалби, сигнали, предложения, заявления и запитвания за предоставянето на административни услуги и други документи, относно дейността на ИА „ВКВПД“;
6. Предоставят информация за входящия номер и дата на регистриране на документите;
7. Информират и насърчават потребителите на административни услуги за тяхното използване;
8. Разясняват начина на плащане на заявената административна услуга;
9. Насочват регистрираните преписки по компетентност към звеното, отговорно за извършването на съответната административна услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на ИА „ВКВПД“;
10. Извършват проверка за движението на регистрираните документи при посещение на

гражданите на място;

11. Обработват и предоставят изходящите документи, резултат от извършената административна услуга;
12. Връчват издадените индивидуални административни актове в случаите, когато потребителят е избрал получаване на документа на място.

Чл. 27. Административното обслужване се осъществява качествено и ефективно чрез:

1. Развитие на комуникационните умения на служителите за работа с потребители;
2. Съгласуваност в работата на служителите от звеното за административно обслужване и специализираните звена от ИА „ВКВПД“ за усъвършенстване на процесите по предоставянето на административни услуги;
3. Добро познаване на структурата и дейността на ИА „ВКВПД“;
4. Добро познаване на нормативните актове и вътрешноадминистративните документи, свързани с дейността на ИА „ВКВПД“;
5. Взаимозаменяемост на служителите с цел оптимизиране на организацията на работа по административното обслужване;
6. Усъвършенстване на уменията да набавят бързо необходимата информация по определен въпрос;
7. Оперативност и деловитост;
8. Умения за работа в екип.

Чл. 28. (1) Служителите от отдел „АОКА“ регистрират постъпилите искания/заявления за извършване на административни услуги, декларации, жалби, сигнали и предложения в АИС „е-Документооборот“, в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в ИА „ВКВПД“.

(2) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление/искане и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(3) Когато за извършване/предоставяне на административната услуга, нормативната уредба не изисква подаване на заявление/искане в писмена форма, служителят, предоставящ услугата приема устното изявление на потребителя, като го отразява в протокола по чл. 19, ал. 3.

Раздел VI

Функции на служителите от специализираните звена в ИА „ВКВПД“, ангажирани с изпълнението на вътрешните процеси, които не изискват пряко взаимодействие с потребителите на административни услуги

Чл. 29. Експертите от структурните звена на ИА „ВКВПД“ осъществяват вътрешните процеси при реализиране на административното обслужване. Работата на експертите се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешно административните документи.

Чл. 30. (1) Експертите осъществяват дейности по изготвянето на отговори, съобразно своята компетентност, на регистрираните в АИС „е-Документооборот“ молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани, получени чрез различните канали за достъп.

(2) Експертите от структурните звена на ИА „ВКВПД“ изготвят експертни становища, изразяват мнения и правят предложения, съобразно своята компетентност, относно предоставянето на административни услуги и по въпроси от дейността на ИА „ВКВПД“.

Раздел VII

Взаимодействие между служителите от звената за административно обслужване и специализираните звена в ИА „ВКВПД“, ангажирани с изпълнението на вътрешните процеси

Чл. 31. (1) Информация във връзка със специфичните дейности на администрацията се предоставя незабавно на служителите, работещи в отдел „АОКА“, от експертите от структурните звена на ИА „ВКВПД“, когато тя е необходима за извършване на административно обслужване на място.

(2) Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 186 от Кодекса на труда и чл. 89 от Закона за държавния служител.

Чл. 32. Служителите от отдел „АОКА“ взаимодействат с експертите от структурните звена на ИА „ВКВПД“, като:

1. Предоставят информация по движението на регистрираните в АИС „е-Документооборот“ документи;
2. Предоставят регистрирани документи – изходящи писма, докладни записки, становища и други, ако има архивирани такива, във връзка с въпроси, поставени в новопостъпили/допълнителни документи.

Чл. 33. За постигане на по-добра координация и взаимодействие ръководните служители на ИА „ВКВПД“:

1. Обсъждат възникналите проблеми по организацията на работата и набелязват мерки за тяхното отстраняване с цел оптимизиране на работните процеси;
2. Периодично обменят опит и информация;
3. Предлагат актуализиране на вътрешноадминистративните документи, във връзка с настъпили структурни или нормативни изменения, или за установяване на по-добра координация между структурните звена.

Чл. 34. (1) Административното обслужване завършва с предоставяне на заявената административна услуга – издаване на индивидуален административен акт (разпореждане, решение и др.), изготвяне на искания документ (удостоверение и др.) или извършване/отказ за извършване на необходимото действие (заверка, изплащане и др.)

(2) Индивидуалният административен акт се издава при спазване на разпоредбите и в сроковете, определени в АПК и подзаконовите актове по неговото прилагане.

(3) Отговорът по постъпилите жалби, сигнали и предложения се изготвя в съответствие с реда, определен с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в ИА „ВКВПД“.

Чл. 35. (1) Резултатът от извършената административна услуга се получава само от физическото или юридическото лице, подало искането/заявлението за нейното извършване, или от упълномощен негов представител (след предоставяне на писмено пълномощно за услугите, за които това е възможно). Копие от пълномощното се добавя към преписката.

(2) Издадените индивидуални административни актове се изпращат на посочен от заявителя адрес чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка или се връчват срещу подпис в Центъра за административно обслужване (в случай, че за конкретната услуга това е предвидено).

(3) Получаването на документи/отговори на място в Центъра за административно обслужване се оформя чрез изписване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване в изготвен за това опис или върху екземпляра за съхранение.

(4) Получаването на документи може да бъде и на посочен точен адрес на потребителя, в случай, че за конкретната услуга това е възможно и е заявено изрично получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

ГЛАВА ТРЕТА

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 36. (1) За подобряване на качеството на предоставяните административни услуги в ИА „ВКВПД“ се извършва периодично, но не по-малко от един път в една календарна година, измерване на удовлетвореността на потребителите чрез попълване на [анкетна карта](#) – по електронен път в интернет страницата на ИА „ВКВПД“, или на хартиен носител, при посещение в Центъра за административно обслужване.

(2) Удовлетвореността на потребителите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутията, намираща се в Центъра за административно обслужване.

(3) Резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се публикуват на интернет страницата на ИА „ВКВПД“.

Чл. 37. (1) Данните по чл. 36, ал. 1 се използват при изготвянето на периодични анализи за нивото на административното обслужване и възникналите проблеми, като се правят предложения за тяхното отстраняване.

(2) Материалите по ал. 1 периодично се публикуват на интернет страницата на ИА „ВКВПД“, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Чл. 38. Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и на интернет страницата на ИА „ВКВПД“.

Допълнителна разпоредба

§ 1. По смисъла на тези Правила:

1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по смисъла на § 1, т. 1 от Закона за администрацията.
2. „Административна услуга“ е всяка услуга по смисъла на § 1, т. 2 от Закона за администрацията.
3. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
4. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрацията, както и информация относно компетентността на различни административни структури.
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 времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на министерството се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 2. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“ влизат в сила от датата на утвърждаването им и се публикуват на интернет страницата на ИА „ВКВПД“.

§ 4. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА „ВКВПД“ с Изх. № 12612/31.08.2018 г.

§ 5. Настоящите правила са задължителни за всички служители на ИА „ВКВПД“.



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“

1000, гр.София, бул. “Цар Освободител” № 7
тел./факс 953 33 74

Приложение № 1

Контролна карта за административна услуга

Описание на услуга: Предоставяне на достъп до обществена информация.

Правно основание: Закон за достъп до обществена информация – чл. 3, ал. 1 и 3, чл. 4.

Необходими документи (копия/ оригинал) за стартиране на услугата: Заявление (по образец).

Срок за извършване на услугата: 14 дни след датата на регистрация на заявлението в АИС „е-Документооборот“ на ИА „ВКВПД“, освен когато е налице законово основание за удължаване на срока.

Такса/цена за извършване на услугата: Достъпът до обществена информация е безплатен.

При предоставяне на обществена информация се заплащат материалните разходи, като дължимите разходи се определят според вида на носителя, както следва: дискета - 0.50 лв. за един брой; CD - 0.50 лв. за един брой; DVD - 0.60 лв. за един брой; разпечатване на една страница (A4) - 0.12 лв.; ксерокопие на една страница (A4) - 0.09 лв.; факс за една страница (A4) - 0.60 лв. за една страница; видеокасета за един брой - 3.25 лв.; аудиокасета за един брой - 1.15 лв. и писмена справка за една страница (A4) - 1.59 лв.

Място на подаване на документите:

Документите се депозират лично на адрес Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“, гр. София – 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7, чрез Платформата за достъп до обществена информация на адрес <https://pitay.government.bg/PDoiExt>, чрез Системата за сигурно електронно връчване, по факс, по електронната поща info@militaryclubs.bg или чрез лицензиран пощенски оператор.

Приемно време: Приемането на документи се извършва всеки работен ден от 09:00 часа до 17:30 часа.

Начин на получаване на резултата от услугата: Формите за предоставяне на достъп до обществена информация са:

1. преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. устна справка;
3. копия на материален носител;
4. копия, предоставени по електронен път или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;

За достъп до обществена информация могат да се използват една или повече от горепосочените форми.

Когато предпочитаната форма за предоставяне на достъп до обществена информация е копия, предоставяни по електронен път или интернет адрес, се определят и техническите

параметри за запис на информацията.

Лицата, които имат зрителни увреждания или увреждания на слухово-говорния апарат, могат да поискат достъп във форма, отговаряща на техните комуникативни възможности.

Електронен адрес за предложения във връзка с услугата: info@militaryclubs.bg.

**ДО
ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“**

**ЗАЯВЛЕНИЕ
ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

от _____

*(трите имена на физическото лице или наименованието и
седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)*

Адрес за кореспонденция: _____

Телефон за връзка: _____

e-mail: _____

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР,

На основание Закона за достъп до обществена информация, моля да ми бъде предоставена следната информация:

(описание на исканата информация)

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(моля, посочете предпочитаната от Вас форма)

- Преглед на информацията - оригинал или копие или чрез публичен общодостъпен регистър;
 Устна справка;
 Копия на материален носител;
 Копия, предоставени по електронен път или на интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
 Комбинация от форми - _____

Желая да получа исканата информация:

(моля, посочете предпочитаният от Вас начин)

- лично;
 по електронна поща.

Заявител:



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО
ДЕЛО“**

*1000, гр.София, бул. “Цар Освободител” № 7
тел./факс 953 33 74*

[Приложение № 2](#)

Контролна карта за административна услуга

Описание на услуга: Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

Правно основание: Кодекс за социално осигуряване – чл. 5, ал. 7 и Наредба за пенсиите и осигурителния стаж – чл. 40, ал. 2, и ал. 3

Необходими документи (копия/ оригинал) за стартиране на услугата:

1. Заявление (по образец);
2. Ксерокопие на трудова/и и/или служебна книжка/и.

Срок за извършване на услугата: 14 дни след датата на регистрация на заявлението в АИС „е-Документооборот“ на ИА „ВКВПД“, при спазване на изискванията на Кодекса за социално осигуряване и Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж.

Такса/цена за извършване на услугата: За услугата не се дължи такса.

Място на подаване на документите:

Документите се депозират лично на адрес: Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“, гр. София – 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7, чрез Системата за сигурно електронно връчване, по факс, по електронната поща info@militaryclubs.bg или чрез лицензиран пощенски оператор.

Приемно време: Приемането на документи се извършва всеки работен ден от 09:00 часа до 17:30 часа.

Начин на получаване на резултата от услугата:

Лицата, желаещи да получат Удостоверение за осигурителен доход (УП-2) подават заявление (по образец) до изпълнителния директор на ИА „ВКВПД“.

Удостоверението за осигурителен доход (УП-2) се предоставя лично на взискателя чрез Центъра за административно обслужване.

При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор Образец УП-2 се изпраща:

1. 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;

Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:

info@militaryclubs.bg

Заявление към Приложение № 2

ДО
ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“

ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР,

Моля да ми бъде издадено удостоверение за осигурителен доход (УП-2) за периода

от до

Работил(а) съм в ИА „ВКВПД” на
длъжност

ЛИЧНИ ДАННИ НА ЗАЯВИТЕЛЯ

ИМЕ ПРЕЗИМЕ

ФАМИЛИЯ ЕГН

ЗА КОНТАКТ
тел.:
ел. поща:.....

**Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде
получен:**

(отбелязва се избраният начин на получаване и се полага подпис)

На място в Центъра за административно обслужване на ИА „ВКВПД” *(подпис на заявителя)*

Чрез лицензиран пощенски оператор, като вътрешна куриерска пратка на адреса, изписан на стр. 2 от заявлението, и **декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка**, като давам съгласие изготвеното удостоверение да бъде пренасяно за служебни цели. *(подпис на заявителя)*

С международна препоръчана пощенска пратка на адреса, изписан на стр. 2 от заявлението, като давам съгласие изготвеното удостоверение да бъде пренасяно за служебни цели. *(подпис на заявителя)*

Прилагам: Ксерокопие на трудова/и и/или служебна книжка/и.

В случай че желаете удостоверението да Ви бъде изпратено чрез лицензиран пощенски оператор, попълнете **ЧЕТЛИВО** необходимата информация за пощенския плик.

АДРЕС НА ПОЛУЧАТЕЛ

ИМЕ / NAME:

УЛ. № / STR. №:

ОБЛАСТ / DISTRICT:

П.К./ГРАД / POSTAL CODE/ TOWN:

ДЪРЖАВА / STATE:

МОБ. ТЕЛ. / MOBILE PHONE:

ЕЛ. ПОЩА / E-MAIL:

Информация за обработването на личните данни, предоставени с настоящото заявление, е публикувана на Интернет страницата на ИА „ВКВПД” на адрес <http://militaryclubs.bg/>.

ДАТА:

ПОДПИС

(на заявителя)

Получил документите

Дата:

Име и фамилия:

Подпис:



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО
ДЕЛО“**

*1000, гр.София, бул. “Цар Освободител” № 7
тел./факс 953 33 74*

[Приложение № 3](#)

Контролна карта за административна услуга

Описание на услуга: Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)

Правно основание: Кодекс за социално осигуряване – чл. 5, ал. 7 и Наредба за пенсиите и осигурителния стаж – чл. 40, ал. 2, и ал. 3

Необходими документи (копия/ оригинал) за стартиране на услугата:

1. Заявление (по образец);
2. Ксерокопие на трудова/и и/или служебна книжка/и.

Срок за извършване на услугата: 14 дни след датата на регистрация на заявлението в АИС „е-Документооборот“ на ИА „ВКВПД“, при спазване на изискванията на Кодекса за социално осигуряване и Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж.

Такса/цена за извършване на услугата: За услугата не се дължи такса.

Място на подаване на документите:

Документите се депозират лично на адрес: Изпълнителна агенция „Военни клубове и военно-почивно дело“, гр. София – 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7, чрез Системата за сигурно електронно връчване, по факс, по електронната поща info@militaryclubs.bg или чрез лицензиран пощенски оператор.

Приемно време: Приемането на документи се извършва всеки работен ден от 09:00 часа до 17:30 часа.

Начин на получаване на резултата от услугата:

Лицата, желаещи да получат Удостоверение за осигурителен стаж (УП-3) подават заявление (по образец) до изпълнителния директор на ИА „ВКВПД“.

Удостоверението за осигурителен стаж (УП-3) се предоставя лично на възискателя чрез Центъра за административно обслужване.

При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор ОбразецУП-3 се изпраща:

1. 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;

Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:

info@militaryclubs.bg

Заявление към Приложение № 3

ДО
ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“

ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР,

Моля да ми бъде издадено удостоверение за осигурителен стаж (УП-3) за периода

от

до

Работил(а) съм в ИА „ВКВПД” на
длъжност

ЛИЧНИ ДАННИ НА ЗАЯВИТЕЛЯ

ИМЕ

ПРЕЗИМЕ

ФАМИЛИЯ

ЕГН

ЗА КОНТАКТ

тел.:

ел. поща:.....

**Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде
получен:**

(отбелязва се избраният начин на получаване и се полага подпис)

На място в Центъра за административно обслужване на ИА „ВКВПД” *(подпис на заявителя)*

Чрез лицензиран пощенски оператор, като вътрешна куриерска пратка на адреса, изписан на стр. 2 от заявлението, и **декларирам**, че **пощенските разходи са за моя сметка**, като давам съгласие изготвеното удостоверение да бъде пренасяно за служебни цели. *(подпис на заявителя)*

С международна препоръчана пощенска пратка на адреса, изписан на стр. 2 от заявлението, като давам съгласие изготвеното удостоверение да бъде пренасяно за служебни цели. *(подпис на заявителя)*

Прилагам: Ксерокопие на трудова/и и/или служебна книжка/и.

В случай че желаете удостоверението да Ви бъде изпратено чрез лицензиран пощенски оператор, попълнете **ЧЕТЛИВО** необходимата информация за пощенския плик.

АДРЕС НА ПОЛУЧАТЕЛ

ИМЕ / NAME:

УЛ. № / STR. №:

ОБЛАСТ / DISTRICT:

П.К./ГРАД / POSTAL CODE/ TOWN:

ДЪРЖАВА / STATE:

МОБ. ТЕЛ. / MOBILE PHONE:

ЕЛ. ПОЩА / E-MAIL:

Информация за обработването на личните данни, предоставени с настоящото заявление, е публикувана на Интернет страницата на МП на адрес <http://militaryclubs.bg/>.

ДАТА:

ПОДПИС

(на заявителя)

Получил документите

Дата:

Име и фамилия:

Подпис:



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО
ДЕЛО”

1000, гр.София, бул. “Цар Освободител” № 7
 тел./факс 953 33 74

Приложение № 4

по чл. 7, ал. 2 от НАО

ПРОТОКОЛ
за устно заявяване на услуга

Днес,, служителят, на
 длъжност
 в
 присъствието на служителя.....
 на длъжност..... в.....

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, електронна поща

устно заяви искане за:

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да
 бъде получен (**след заплащането на всички дължими такси**):

- 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 Центъра за административно обслужване
 по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)