



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”**

**КАТЯ ЙОТОВА**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

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

**Глава първа  
I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1.** С правилата се определя реда за взаимодействие на служителите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия за предоставяне на качествени интегрирани административни услуги и информация, съобразени с общите стандарти на обслужване: достъпност, прозрачност, срочност, комуникативност, равнопоставеност, вежливост, отзивчивост и отговорност и заявените собствени стандарти в Хартата на клиента, обявена със заповед № 518/18.07.2014 г.

**Чл.2.** Всички молби, жалби, сигнали и запитвания – заявени чрез различни канали за достъп, се регистрират в автоматизираната информационна система „Документооборот” (АИС „Документооборот”) и се насочват към ръководителите и изпълнителските звена, в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Изпълнителна агенция “Военни клубове и военно-почивно дело”, утвърдени със заповед № 350/10.04.2017г.

**Чл.3.** В Изпълнителна агенция “Военни клубове и военно-почивно дело” се извършва служебно осигуряване на документи чрез АИС „Документооборот”, която автоматизира деловодната дейност чрез записване на данни за документите в електронен вид.

**Чл.4.** (1) Административните услуги, заявени за получаване по пощенски път, се изпращат на потребителите чрез лицензиран пощенски оператор.

(2) На интернет страницата на Агенцията и в Центъра за административно обслужване на граждани се публикува номер на транзитна банкова сметка за приходи, постъпващи във ведомството, с която се предоставя възможност за заплащане на дължимите суми за услуги по банков път.

**Чл.5.** Предоставянето на административните услуги се осъществява чрез образците, приложени към настоящите правила.

**Чл.6.** ИА “Военни клубове и военно-почивно дело” предоставя само общи административни услуги, съгласно Списъка с унифицирани наименования на административни услуги (СУНАУ):

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП – 2;
2. Издаване на удостоверение и осигурителен стаж – УП – 3;
3. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;
4. Предоставяне на достъп до обществена информация;
5. Разглеждане на заявления, жалби и сигнали по реда на АПК;
6. Изготвяне на копия и заверка на документи.

## Глава втора

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

##### Модел на обслужване ”едно гише”

**Чл.7.** (1) 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.

**Чл.8.** (1) Фронт-офис процесите се извършват в “Центъра за информационно и административно обслужване на граждани” /ЦИАО/ в сградата на Централен военен клуб с адрес: гр. София, бул. “Цар Освободител” № 7, в който се осъществява директна връзка с гражданите, всеки работен ден, от 9.00 до 17.30 часа.

(2) В Центъра за информационно и административно обслужване на граждани се осигуряват:

1. информационни табла с актуална информация, написани на разбираем и достъпен език;
2. приветлива обстановка с удобни места за сядане;
3. места за попълване на заявления, извършване на запитвания, подаване на сигнали, жалби, предложения или молби;
4. информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти.

## **Раздел II**

### **Дейности във фронт-офиса**

**Чл.9.** (1) Служителите във фронт-офиса:

1. информират и консултират по въпроси от обща компетентност – на достъпен език, в случай, че не се налага намесата на служител от специализираната администрация;

2. оказват помощ при попълване на място на заявления; предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, при необходимост от експертен отговор или от служебно осигуряване на информация или документи от друга администрация;

3. регистрират писма, заявления, сигнали, предложения и жалби в АИС, подадени в ЦИАО;

4. предоставят входящ номер на преписката – с датата на завеждане и информират за срока на изпълнение;

5. приемат и регистрират заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за организация на дейността относно достъпа до обществена информация в ИА “Военни клубове и военно-почивно дело”.

6. приемат и регистрират жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

7. регистрират устни предложения и сигнали, по реда на Административнопроцесуалния кодекс чрез попълване на протокол;

8. регистрират устни заявления за административни услуги чрез попълване на протокол;

9. извършват справки и проверки относно движението на регистриран документ – при запитване по телефона или при посещение на място;

10. актуализират информацията в ЦИАО;

11. осъществяват контакт със служителите от бек-офиса, при необходимост от консултация с експерт;

12. обработват изходящите документи и предават документи, заявени за получаване в ЦИАО;

13. в ЦИАО се осъществява прием на граждани по месечен график с определено приемно време на директорите на дирекции в Агенцията.

## **Раздел III**

### **Дейности в бек-офиса и взаимодействие със служителите от фронт-офиса**

**Чл.10.** (1) Бек-офис процесите при административното обслужване се осъществяват от експерти от административните звена на ИА “Военни клубове и военно-почивно дело”. Работата на експертите се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове.

(2) Експертите от административните звена на Агенцията изготвят отговори, съобразно своята компетентност, на регистрираните в АИС молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани, получени по пощата, по електронната поща или по факс. Отговорите се изготвят от името на длъжностното лице, до което са подадени молбите, жалбите, сигналите, предложенията, запитванията и писмата на гражданите.

(3) Ръководителите на административни звена изготвят становища, изразяват мнения и правят предложения, съобразно своята компетентност относно предоставянето на административни услуги и по въпроси от дейността на ИА “Военни клубове и военно-почивно дело”.

(4) Експертите предоставят незабавно информация на служителите от фронт–офиса, когато тя е необходима за извършване на справки при административно обслужване на място.

## **Раздел IV**

### **Интернет страница**

**Чл.12.** (1) Интернет страницата на ИА “Военни клубове и военно-почивно дело” е комуникационен канал, предоставящ информация до неограничен брой потребители.

(2) На интернет страницата се съдържа информация за:

1. Основните функции, структура и дейности на ИА “Военни клубове и военно-почивно дело”;
2. нормативните актове, свързани с дейността на Агенцията;
3. проекти на нормативни актове;
4. Хартата на клиента с административните услуги; електронни образци на заявления; нормативни актове, свързани с административното обслужване, и други материали свързани с основната дейност на Агенцията.

### **Преходни и заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА “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 със Закона за администрацията.

§ 2. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА “Военни клубове и военно-почивно дело” влизат в сила от датата на утвърждаването им и се публикуват на Интернет страницата на Агенцията.

§ 3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА “Военни клубове и военно-почивно дело” отменят Вътрешните правила с Изх. № 4648/15.05.2015 г.

.....  
(наименование на администрацията)

**ПРОТОКОЛ**

Днес....., служителят .....  
на длъжност..... В .....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от 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:

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

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)

