



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”**

НИКОЛАЙ АНГЕЛОВ

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 № 153/25.02.2015г.

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. № 4817/16.08.2012 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)

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни предложения и сигнали по реда на АПК

Днес,
/ден, месец, година на постъпване на сигнала или предложението/

...../Г
ри имена, адрес, телефон, факс, e-mail на физическото или юридическото лице, седалище
и адрес на управление на юридическото лице/

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

/описание на фактите и обстоятелствата, приложени документи/

.....
.....
.....

/име, фамилия и подпис на приемачия служител/