

УТВЪРДИЛ:
ПОСТОЯНЕН СЕКРЕТАР
НА ОТБРАНАТА

АНТОН ЛАСТАРДЖИЕВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерство на отбраната регламентират:

1. редът за регистрация на подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия;
3. прилаганите методи за обратна връзка и организацията на проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
4. извършването на периодичен анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информиране и насърчаване на потребителите за използването им;
5. контролът върху дейностите по т. 1-4.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Министерство на отбраната се осъществява в съответствие с принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закона за електронното управление, Закона за електронната идентификация, Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246 от 2006 г., Наредбата за Административния регистър, приета с ПМС № 14 от 2016 г., Наредбата за обмена на документи в администрацията, приета с ПМС № 101 от 2008 г., и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с ПМС № 3 от 2017 г.

(2) Административното обслужване в Министерство на отбраната се осъществява в съответствие с общите стандарти за качество на административното обслужване, определени в Наредбата за административното обслужване и собствените стандарти, включени в Хартата на клиента.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Административни услуги

Чл. 3. Административното обслужване в Министерство на отбраната включва дейностите по предоставяне на административните услуги по смисъла на § 1, т. 2 от Допълнителната разпоредба на Закона за администрацията, включително по предоставяне на административните услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

Чл. 4 (1) Административните услуги, предоставяни от Министерство на отбраната и Военно-географската служба, вписани в Административния регистър, са посочени в Приложение № 1.

(2) Министерство на отбраната предоставя и административни услуги, предоставяни от всички администрации, посочени в Приложение № 2.

Чл. 5. (1) Услугите по т. 8, 22 и 23 от Приложение № 1 могат да се заявяват и по електронен път на адрес cao@mod.bg, както и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги egov.bg и Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>.

(2) Услугите по т. 1-7, 9-21 и 24 от Приложение № 1 се предоставят от Военно-географската служба и като електронни административни услуги, достъпни на адрес www.gis.armf.bg, както и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги egov.bg и Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>.

(3) Услугите по Приложение № 2 могат да се заявяват като електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), и Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДАЕУ).

Раздел II

Център за административно обслужване. Информация за административното обслужване. Приемане и регистриране на заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения.

Чл. 6. (1) Министерство на отбраната организира функционирането на Център за административно обслужване (фронт офис).

(2) Функционирането на Центъра за административно обслужване (ЦАО) се осигурява от дирекция „Административно и информационно обслужване“.

(3) ЦАО е разположен в сградата на Министерство на отбраната в гр. София, ул. „Дякон Игнатий“ № 3, като входът на ЦАО е от страната на ул. „Аксаков“ и е обозначен с указателна табела. Телефонният номер за връзка с ЦАО е 02/922-01-52.

(4) Осигуряването на подходящи условия и достъпност до и в ЦАО съгласно т. 2 от Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване е отговорност на началника на Комендантство МО.

(5) Осигуряването на безплатна интернет връзка в ЦАО е отговорност на дирекция „Административно и информационно обслужване“.

Чл. 7 (1) Работното време на ЦАО е всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване.

(2) В случаите, когато в ЦАО има потребители в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19:30 часа.

(3) С цел осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите, служителите в ЦАО ползват почивки последователно.

Чл. 8 (1) Служителите в ЦАО се идентифицират пред потребителите чрез служебна карта, която носят на видимо място.

(2) При водене на телефонни разговори служителите, осъществяващи административно обслужване, се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и административното звено, към което принадлежат.

(3) При осъществяване на комуникация с потребителите служителите, осъществяващи административно обслужване, спазват правилата за комуникация съгласно чл. 8а, ал. 1, т. 8 от Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване и Наръчника за организацията на административното обслужване по телефона, приет с РМС № 299/10.05.2022 г.

Чл. 9 (1) При осъществяване на административното обслужване служителите в ЦАО предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) Служителите в ЦАО отговарят на запитвания от общ характер, направени устно на място в ЦАО и по телефона. В случаите, при които е необходима специализирана експертиза, служителите от ЦАО насочват въпросите към компетентните административни звена от Министерство на отбраната или към Военно-географската служба.

(3) Служителите в ЦАО предоставят предварителна информация относно: сроковете за отговор; процедурата при необходимост от експертен отговор или от служебно осигуряване на информация или документи от друга администрация.

(4) Служителите в ЦАО отговарят за поддържането на пълна и актуална информация в ЦАО, идентична с информацията в Административния регистър и информацията на интернет страницата на Министерство на отбраната, включително за предоставянето и актуализирането на задължителната информация в ЦАО относно всяка предоставяна услуга, съгласно Приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване.

Чл. 10 (1) Дирекция „Административно и информационно обслужване“, подпомагана от Военно-географската служба, осигурява изграждането и поддържането на секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на Министерство на отбраната. Секцията се изгражда и поддържа съгласно правилата, посочени в т. 9.1. от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване.

(2) Секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на Министерство на отбраната съдържа информация за административното обслужване, включително актуална информация за достъпа до ЦАО съгласно т. 4 от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

(3) Информацията за административните услуги, поддържана в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на Министерство на отбраната, е идентична с тази в Административния регистър, ЦАО и Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(4) Информация за административните услуги по т. 1-7, 9-21 и 24 от Приложение № 1 се предоставя от Военно-географската служба и на Геопортала на Министерство на отбраната, на адрес: www.gis.armf.bg.

(5) Дирекция „Административно и информационно обслужване“, подпомагана от Военно-географската служба, осигурява изграждането и поддържането на система „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на Министерство на отбраната. Военно-географската служба изгражда и поддържа система „Най-често срещани въпроси и отговори“ и на Геопортала на Министерство на отбраната.

Чл. 11. (1) Писмени заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения, могат да се подават на място в ЦАО. При необходимост служителите от ЦАО оказват помощ при попълване на заявленията/исканията.

(2) Писмени заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения по ал. 1 могат да се подават и чрез лицензиран пощенски оператор и по факс на номер 02/987-96-93.

(3) Писмените заявления/искания за предоставяне на услугите по т. 1-7, 9-21 и 24 от Приложение № 1 се подават и във Военно-географската служба на място или чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. София, п. к. 1606, бул. „Ген. Едуард Тотлебен“ №34.

(4) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път на адрес cao@mod.bg по реда на Закона за електронното управление, Закона за електронната идентификация, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(5) За устните искания по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс се съставя протокол (Приложение № 3). Протоколът се подписва от заявителя и от служителя от ЦАО, който го е съставил. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис.

(6) За устните предложения и сигнали по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс се съставя протокол, който се подписва от служителя, който го е съставил. В протокола се отбелязват трите имена на подателя на предложението/сигнала – физическо лице; наименование, седалище и адрес на управление на подателя на предложението/сигнала – юридическо лице; трите имена на представителя; адресът на подателя на предложението/сигнала; датата, на която е подадено предложението/сигнала; електронен адрес, телефон, факс за връзка; описание на фактите и обстоятелствата, указанията, дадени от приемащия предложението/сигнала; трите имена и подпис на приемащия предложението/сигнала.

(7) Устните предложения и сигнали по ал. 6 могат да се подават по телефона на номер 02/922-01-52, на място в ЦАО, по време на приема на граждани и представители на организации в приемните дни на ръководните длъжностни лица.

(8) В случаите, при които е установен ред за подаване на заявление/искане, жалба, протест, сигнал или предложение, с изключение на сигналите за нарушения по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, служителите от ЦАО разясняват на потребителите изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението.

(9) При приемането на заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване служителите от ЦАО и служителите на Военно-географската служба проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване.

(10) Служителите в ЦАО приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация. Приемането, регистрирането, разглеждането и предоставянето на достъп до обществена информация се осъществява съгласно Вътрешните правила за организацията на дейността относно достъпа до обществена информация в Министерство на отбраната, утвърдени със заповед на министъра на отбраната.

(11) Служителите в ЦАО предоставят информация на потребителите, включително по телефона, за срока на изпълнение/отговор по подадените от тях заявления/искания, жалби, протести, сигнали или предложения.

(12) Сигналите за нарушения по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, се подават по отделен ред, определен с акт на министъра. Информация и справка за хода на работа по тях се предоставя от длъжностното лице по защита на личните данни в Министерството на отбраната.

Чл. 12. (1) За заявяването на административните услуги по т. 8, 22 и 23 от Приложение № 1 и по Приложение № 2 в ЦАО на интернет страницата на Министерство на отбраната (www.mod.bg), Административния регистър и Единния портал за достъп до електронни административни услуги се осигуряват стандартизирани образци на заявления съгласно Приложение № 4, № 5, № 6 и № 7 от настоящите вътрешни правила.

(2) За електронното заявяване на услугите по т. 8, 22 и 23 от Приложение № 1 и по Приложение № 2 на интернет страницата на Министерство на отбраната (www.mod.bg) се осигуряват електронни образци.

(3) Услугите по т. 1 – 7, 9 – 21 и 24 от Приложение № 1 могат да бъдат заявени като електронни административни услуги и чрез регистрация в Геопортала на Министерство на отбраната, достъпен на адрес: www.gis.armf.bg.

(4) Стандартизираният образец на заявление съгласно Приложение № 7 се утвърждава със заповед на министъра на отбраната по предложение на директора на дирекция „Обществени поръчки в отбраната“ в съответствие с Постановление № 11 на МС от 26.01.1999 г. за създаване в Министерството на отбраната на национален орган по въпросите на кодификацията на материалните средства за отбрана на страната.

Чл. 13. (1) Таксите за административните услуги по т. 8, 22 и 23 от Приложение № 1 и по Приложение № 2, когато такива се дължат, могат да бъдат заплатени на място в ЦАО, по банков път или чрез Единна входна точка за електронни плащания за централната и местната администрация.

(2) Служителите в ЦАО разясняват начина на плащане, внасят в касата на Министерство на отбраната дължимите суми и предават на заявителя издадените счетоводни документи за платена такса.

(3) При заплащане по банков път таксите за административните услуги по т. 8, 22 и 23 от Приложение № 1 се превеждат по сметката на Министерство на отбраната: IBAN: BG 61 BNBG 9661 3000 1522 01.

(4) Таксите за административните услуги по т. 2, 3, 19 и 21 от Приложение № 1 се заплащат по банков път по сметка на Военен географски център - гр. Троян: IBAN: BG12 UNCR 7527 3153 8815 01; BIC (SWIFT) на УниКредит Булбанк: UNCRBGSF.

(5) Таксите за административните услуги по т. 1; 4 – 7; 9 – 18; 20 и 24 от Приложение № 1 се заплащат по банков път по сметка на Военно-географската служба: IBAN: BG08 UNCR 7000 3120 2567 38; BIC (SWIFT) на УниКредит Булбанк: UNCRBGSF.

Чл. 14 (1) Всички заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения – подадени чрез различните канали за достъп, с изключение на заявленията/исканията за предоставяне на административните услуги по т. 1 – 7, 9 – 21, 24 от Приложение № 1 и сигналите за нарушения по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, се регистрират в автоматизираната информационна система „Документооборот“ (АИС „Документооборот“) и се насочват към ръководителите и административните звена, в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерство на отбраната.

(2) Заявленията/исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията, подадени на място в ЦАО, се регистрират от служителите в ЦАО по реда на ал. 1. Служителите в ЦАО предоставят регистрационния номер на документа на съответния заявител.

(3) Заявленията/исканията за предоставяне на административните услуги по т. 1 – 7, 9 – 21 и 24 от Приложение № 1, подадени в ЦАО, на електронен адрес cao@mod.bg или чрез лицензиран пощенски оператор в Министерство на отбраната, се препращат по компетентност на Военно-географската служба.

(4) Заявленията/исканията за предоставяне на административните услуги по ал. 3 се регистрират в деловодството на Военно-географската служба.

Чл. 15. (1) Служителите от ЦАО извършват справки за хода на работата по подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения и предоставят информация на потребителите при запитване по телефона или при посещение на място.

(2) Служителите от ЦАО осъществяват контакт с приемната на Министерство на отбраната, изготвят график и записват за приемните дни на ръководните длъжностни лица, въз основа на постъпили заявки за приемен ден.

(3) Справка за хода на работата по подадените заявления/искания за предоставяне на услугите по т. 1 – 7, 9 – 21 и 24 от Приложение № 1 се изисква/предоставя и директно от Военно-географската служба на телефони: 0884542418 и 0670 66039, както и по електронна поща: gis@mod.bg.

Раздел III

Разглеждане на заявленията/исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията.

Чл. 16. Регистрираните по реда на чл. 14, ал. 1 заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения се насочват към компетентните административни звена от Министерство на отбраната (бек офис) съгласно Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерство на отбраната, утвърдени със заповед на министъра на отбраната.

Чл. 17. (1) Разглеждането на заявленията/исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията се осъществява от компетентните административни звена в Министерство на отбраната в сроковете, определени в съответните нормативни актове и Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерството на отбраната.

(2) Ръководителите на звената по ал. 1 отговарят за разпределяне на дейностите и задачите във връзка с предоставянето на административните услуги, както и за изготвянето на отговори по исканията/заявленията за предоставяне на административните услуги, съгласно регламентираните срокове.

(3) Ръководителите на звената по ал. 1 отговарят за разпределянето на дейностите и задачите във връзка с постъпилите жалби, протести, сигнали и предложения, както и за изготвянето на отговори по тях, съгласно регламентираните срокове.

(4) Експертите от звената по ал. 1 отговарят за точното и в срок изпълнение на поставените им задачи във връзка с административното обслужване.

Чл. 18. (1) Разглеждането на регистрираните по реда на чл. 14, ал. 3 заявления/искания за предоставяне на административни услуги се осъществява от Военно-географската служба (бек офис).

(2) Военно-географската служба отговаря за точното и в срок предоставяне на услугите по т. 1 – 7, 9 – 21 и 24 от Приложение № 1.

Раздел IV

Взаимодействие на звената и структурите при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 19. (1) Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена от Министерство на отбраната, както и от Военно-географската служба, когато информацията е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване.

(2) Служителите от административните звена в Министерство на отбраната, изпълняващи дейности или задачи във връзка с административното обслужване, могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена от Министерство на отбраната, когато тя е необходима за административното обслужване.

(3) Служителите от административните звена по ал. 1 и 2 и Военно-географската служба са длъжни да предоставят своевременно изисканата информация/документи.

Чл. 20. (1) Служителите от административните звена от Министерство на отбраната и Военно-географската служба са длъжни своевременно да оказват експертна помощ на служителите от ЦАО, необходима за осъществяване на административното обслужване.

(2) При промяна на обстоятелствата, свързани с предоставянето на административна услуга, служителите от административните звена от Министерство на отбраната и служителите от Военно-географската служба, са длъжни да предоставят своевременно на дирекция „Административно и информационно обслужване“, включително и на служителите от ЦАО, съответната информация, в 3-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата. Информацията се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) При необходимост от въвеждането на нова административна услуга, промяна на административна услуга или заличаването на административна услуга, служителите от

съответните административни звена от Министерство на отбраната, ангажирани с обезпечаване на дейностите по предоставянето на услугата или Военно-географската служба уведомяват писмено дирекция „Административно и информационно обслужване“ с цел актуализиране на настоящите вътрешни правила и заповедта на министъра на отбраната, регламентираща организацията за работа и вписване на данни в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 21. Служителите от ЦАО взаимодействат с експертите от административните звена от Министерството на отбраната, както и със служителите на Военно-географската служба, като им предоставят информация за постъпили допълнителни документи във връзка с административното обслужване и информация за осъществената комуникация със съответните потребители.

Раздел V

Съобщаване на актовете, отговорите и документите, резултат от административното обслужване.

Чл. 22. (1) Индивидуалните административни актове се съобщават по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Индивидуалните административни актове могат да бъдат съобщени по електронен път, ако са изпълнени изискванията на чл. 18а, ал. 4 от АПК.

(3) Индивидуалните административни актове могат да бъдат получени на място в ЦАО, за което върху екземпляра за съхранение се изписва собственото и фамилното име на получателя, неговия подпис и датата, на която документът е получен.

(4) Служителите от ЦАО уведомяват заявителя, че индивидуалният административен акт е издаден и може да бъде получен в ЦАО в 7-дневен срок. Уведомяването се удостоверява писмено с подпис на извършилия го служител от ЦАО. Писменото удостоверяване се прилага към преписката по издаване на акта.

(5) В случаите, при които съобщаването не може да се извърши по електронен път или на място в ЦАО, индивидуалният административен акт се изпраща на адреса на заявителя с препоръчана пощенска пратка с обратна разписка.

(6) 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 съответно към Министерство на отбраната или Военно-географската служба; цената за пощенската услуга се заплаща от Министерство на отбраната на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

(7) Банковите сметки, по които се предплащат дължимите суми по ал. 6, т. 2, са:

1. за Министерство на отбраната: IBAN: BG 61 BNBG 9661 3000 1522 01.

2. за Военно-географската служба: IBAN: BG08 UNCR 7000 3120 2567 38; BIC (SWIFT) на УниКредит Булбанк: UNCRBGSF.

3. за Военно-географски център: IBAN: BG12 UNCR 7527 3153 8815 01 BIC (SWIFT) на УниКредит Булбанк: UNCRBGSF.

Чл. 23. Правилата по чл. 22 се прилагат и за други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 24. Резултатите от електронните административни услуги по т. 1 – 7, 9 – 21 и 24 от Приложение № 1 се получават след внасяне на дължимата такса.

Глава трета

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

Чл. 25. (1) За подобряване на качеството на административното обслужване в Министерство на отбраната и Военно-географската служба се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез методи за обратна връзка, посочени в Наредбата за административното обслужване.

(2) Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва от служителите от отдел „Развитие на администрацията“ на дирекция „Административно и информационно обслужване“.

Чл. 26. За измерване на удовлетвореността на потребителите се прилагат следните методи за обратна връзка:

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
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Чл. 27. (1) Анкетните проучвания се извършват онлайн – на интернет страницата на Министерство на отбраната, на място в ЦАО и по телефона.

(2) Онлайн анкетата се провежда чрез формуляр, който се попълва директно на интернет страницата на Министерство на отбраната. Онлайн анкетата се създава по начин, който осигурява изпращане на попълнените от анкетирания отговори, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща.

(3) Анкетата на място в ЦАО се провежда чрез попълване на формуляр на анкетна карта (Приложение № 8), наличен в ЦАО. В ЦАО се осигурява кутия, в която се пускат попълнените анкетни карти.

(4) Анкетата по телефона се провежда поне веднъж годишно от служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите, като информация за телефонни номера на потребителите се предоставя от служителите, при които се съхраняват подадените заявления за административни услуги. За резултатите от анкетното проучване се съставя протокол, който се прилага към годишния доклад за оценка на

удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Предоставените телефонни номера се използват единствено и само за целите на анкетното проучване.

(5) Анкетните карти по ал. 3 и протоколът по ал. 4 се използват за изготвянето на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Анкетните карти по ал. 3 и протоколът по ал. 4 се прилагат към доклада без да се публикуват на интернет страницата на Министерство на отбраната.

Чл. 28. (1) Провеждането на консултации със служителите от ЦАО, със служителите от административните звена от бек офиса, включително и със служителите от „Военно-географската служба“, осъществяващи административното обслужване, се извършва два пъти годишно. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административно и информационно обслужване“ и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите.

(2) Консултациите по ал. 1 се протоколират и при необходимост се предлагат промени за подобряване на административното обслужване.

(3) Резултатите от консултациите се използват за изготвянето на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Протоколите по ал. 2 се прилагат към доклада без да се публикуват на интернет страницата на Министерството на отбраната.

Чл. 29. (1) Наблюдение по метода таен клиент се извършва най-малко веднъж годишно.

(2) Определянето на служителя – таен клиент се извършва със заповед на министъра на отбраната.

(3) За извършеното наблюдение се съставя доклад. Резултатите от наблюдението се използват за изготвянето на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 30. (1) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на постъпилите предложения, жалби, похвали и сигнали, с изключение на сигналите за нарушения по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

(2) Служители, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите, имат достъп до преписките, образувани в резултат на постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали.

(3) Анализът на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 31. (1) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на медийни публикации.

(2) Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ своевременно предоставя на дирекция „Административно и информационно обслужване“ информация от медийни публикации, свързани с административното обслужване в Министерство на отбраната и Военно-географската служба.

(3) Анализът на медийни публикации се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 32. (1) При измерване на удовлетвореността на потребителите се отчита и получената в приемното време за граждани и организации информация.

(2) Директорът на дирекция „Административно и информационно обслужване“ организира приемно време за граждани и организации във връзка с административното обслужване в Министерство на отбраната.

(3) Информацията, получена в приемното време за граждани и организации, се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 33. (1) Годишният доклад по чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване се изготвя от дирекция „Административно и информационно обслужване“.

(2) Докладът по ал. 1 се съгласува от постоянния секретар на отбраната и се предоставя на министъра на отбраната за утвърждаване не по-късно от 15 март на текущата година.

(3) Докладът по ал. 1 се публикува от дирекция „Административно и информационно обслужване“ на интернет страницата на Министерство на отбраната в 3-дневен срок от утвърждаването му, но не по-късно от 31 март на текущата година.

(4) Военно-географската служба оказва съдействие на дирекция „Административно и информационно обслужване“ за изготвяне на доклада по ал. 1.

Чл. 34. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите дирекция „Административно и информационно обслужване“ предприема действия/прави предложения за подобряване на административното обслужване.

Глава четвърта

ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА КВАЛИФИКАЦИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл. 35. Дирекция „Управление на човешките ресурси в отбраната“ организира обучения повишаване на професионалната квалификация на служителите от министерството, ангажирани с административното обслужване, а за служителите от звеното за административно обслужване - и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Глава пета

АНАЛИЗ НА НЕОБХОДИМОСТТА И/ИЛИ ЕФЕКТИВНОСТТА ОТ ПРИЛАГАНЕТО НА КАРТОВИ ПЛАЩАНИЯ, ВНЕДРЯВАНЕТО И ПРИЛАГАНЕТО НА РАЗЛИЧНИ НАЧИНИ ЗА ПЛАЩАНЕ, ИНФОРМИРАНЕ И НАСЪРЧАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО ИМ.

Чл. 36. (1) Дирекция „Финанси“ и Военно-географската служба ежегодно извършват анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане.

(2) Анализите по ал. 1 се предоставят на дирекция „Административно и информационно обслужване“ до 15 февруари на годината, следваща годината, за която анализите се отнасят.

(3) Анализите по ал. 1 се включват в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(4) В резултат от анализа по ал. 1 потребителите се информират за прилагането на различни начини на плащане на оказаните услуги и се насърчават за използването им.

Глава шеста

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 37. (1) Постъпилите искания от омбудсмана за предоставяне на информация, във връзка с проверки по жалби и сигнали или с проверки по собствена инициатива, се регистрират в автоматизираната информационна система „Документооборот“ (АИС „Документооборот“) и се насочват към ръководителите и административните звена, в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерството на отбраната.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя писмено, в срока, определен от омбудсмана, като отговорът се подписва от министъра на отбраната.

(3) Служителите, на които е възложено събирането на информацията, отговарят за нейната пълнота и за подготовката на отговорите съгласно определените срокове.

(4) Информацията по ал. 1 се предоставя при спазване на изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и правилника за прилагането му.

Чл. 38. (1) Становищата, предложенията и препоръките на омбудсмана се регистрират в автоматизираната информационна система „Документооборот“ (АИС „Документооборот“) и се насочват към ръководителите и административните звена, в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерството на отбраната.

(2) Ръководителите на административните звена в Министерство на отбраната разглеждат становищата, предложенията и препоръките по ал. 1 и подготвят мотивиран отговор до омбудсмана в 14-дневен срок. Отговорът до омбудсмана се подписва от министъра на отбраната.

Чл. 39. (1) Предложенията на омбудсмана за посредничество се регистрират в автоматизираната информационна система „Документооборот“ (АИС „Документооборот“) и се насочват към ръководителите и административните звена в съответствие с Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в Министерството на отбраната.

(2) Ръководителите на административните звена в Министерство на отбраната разглеждат предложенията за посредничество и подготвят мотивиран отговор до омбудсмана съгласно определените срокове. Отговорът до омбудсмана се подписва от министъра на отбраната.

(3) При възникване на посредничество ръководителите на административните звена в Министерство на отбраната оказват необходимото съдействие на омбудсмана.

(4) Протоколът за резултатите от успешното уреждане на спора се подписва от министъра на отбраната.

Глава седма

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 40. (1) Контролът относно вписването и актуализирането на информацията за предоставянето на административните услуги в Административния регистър и на интернет страницата на Министерство на отбраната се осъществява от постоянния секретар на отбраната.

(2) Контролът по изпълнението на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява по реда на съгласуването и утвърждаването на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите по чл. 24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване за предходната календарна година.

Преходни и заключителни разпоредби

§1. Настоящите вътрешни правила се издават на основание чл. 1, ал. 2, във връзка с чл. 6, чл. 10, ал. 6 и чл. 24, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване.

§2. Настоящите вътрешни правила отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерство на отбраната с рег. № 21-01-69/01.07.2022 г., утвърдени от постоянния секретар на отбраната.

§3. Длъжностните лица, определени в заповедта на министъра на отбраната, регламентираща организацията за работа и вписване на данни в Интегрираната информационна система на държавната администрация, да актуализират вписаните в Административния регистър данни за предоставяните услуги от Министерството на отбраната и Военно-географската служба в съответствие с нормативните основания за тяхното предоставяне и разпоредбите на настоящите вътрешни правила.

§4. Настоящите вътрешни правила не се прилагат по отношение на сигналите, подавани по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

§5. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и се публикуват на интернет страницата на Министерство на отбраната на основание чл. 15, ал. 1, т. 5 от Закона за достъп до обществена информация.

Приложение № 1

към чл. 4, ал. 1

1. 308 Предоставяне на нормални височини на точки от Държавната геодезическа мрежа;
2. 333 Предоставяне на копие на топографски планшет;
3. 334 Предоставяне на увеличено копие на аерофотоснимка, формат А4;
4. 729 Предоставяне на физикогеографска карта на България в мащаб 1:300 000 - 4 части;
5. 940 Предоставяне на сканирано изображение на кадър от аерофотофилм;
6. 941 Предоставяне на цифров модел на релефа с размер на клетката 10 x 10 м и по-голям;
7. 952 Предоставяне на стопанска карта в мащаб 1:50 000 и 1:100 000;
8. 1142 Издаване на заверени копия и преписи от архивирани документи;
9. 1156 Предоставяне на физикогеографска карта на Европа в мащаб 1:3 500 000 - 4 части;
10. 1178 Предоставяне на политическа карта на света в мащаб 1:36 000 000;
11. 1397 Предоставяне на стопанска карта в мащаб 1:200 000;
12. 1398 Предоставяне на физикогеографска карта на Балканския полуостров в мащаб 1:1 000 000 - 4 части;
13. 1622 Предоставяне на държавна топографска карта в мащаб от 1:25 000 до 1:200 000;
14. 1623 Предоставяне на политическа карта на Европа в мащаб 1:7 500 000;
15. 1624 Предоставяне на физикогеографска карта на България в мащаб 1:540 000;
16. 1638 Предоставяне на координати на геодезически точки от Държавната геодезическа мрежа;
17. 1639 Предоставяне на магнитни данни от наличните аналогови данни и цифрови модели;
18. 1645 Предоставяне на административна карта на България в мащаб 1:300 000 - 4 части;
19. 1665 Предоставяне на копия на архивни карти;
20. 1855 Предоставяне на държавна топографска карта в мащаб 1:500 000 и 1:1 000 000;
21. 1857 Предоставяне на копие на архивна аерофотоснимка.
22. 2243 Издаване на кодове на доставчици в Кодификационната система на НАТО (NCAGE кодове);
23. 2286 Дигитализиране, фотокопиране и възпроизвеждане на архивни документи и материали от фотоархива на Министерството на отбраната;
24. 3355 Предоставяне на координати на точки от мрежата от магнитни станции на страната.

Приложение № 2

към чл. 4, ал. 2

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).



Министерство на отбраната на Република България

София 1092, ул. "Дякон Игнатий" № 3, тел.: 02/922-01-52; факс: 02/987-96-93

ПРОТОКОЛ за устно заявяване на услуга

Днес,, служителят,
на длъжност,
в дирекция

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:

☐ 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 електронен адрес:

☐ чрез Системата за сигурно електронно връчване:

Длъжностно лице:

Заявител:



Министерство на отбраната на Република България

София 1092, ул. "Дякон Игнатий" № 3, тел.: 02/922-01-52; факс: 02/987-96-93

ЗАЯВЛЕНИЕ

за

- ☐ изготвяне на заверени копия и преписи от архивирани документи
- ☐ дигитализиране, фотокопиране и възпроизвеждане на архивни документи и материали от фотоархива на МО

от,

(трите имена по лична карта)

с постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.),

тел., факс, електронна поща

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

Моля, да ми бъдат предоставени заверени копия/копия на документи от архива на МО, както следва:

1

2

3

(Посочва се наименованието, рег. №, дата /сигнатура № на документа)

Същите са ми необходими за:

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

(отбелязва се избрания начин на получаване)

☐ 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 електронен адрес:

☐ чрез Системата за сигурно електронно връчване:

Дата:

Заявител:



Министерство на отбраната на Република България

София 1092, ул. "Дякон Игнатий" № 3, тел.: 02/922-01-52; факс: 02/987-96-93

ЗАЯВЛЕНИЕ

за

издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

от
(трите имена по лична карта)

ЕГН, с постоянен или настоящ адрес: гр./с.

ул.(ж.к.)

тел., факс, електронна поща

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

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

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

Прилагам копие на:

1.....

2.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:
(отбелязва се избрания начин на получаване)

☐ 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 електронен адрес:.....

☐ чрез Системата за сигурно електронно връчване:

Дата:

Заявител:



Министерство на отбраната на Република България

София 1092, ул. "Дякон Игнатий" № 3, тел.: 02/922-01-52; факс: 02/987-96-93

ЗАЯВЛЕНИЕ

за

издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

от,
(трите имена по лична карта)

ЕГН, с постоянен или настоящ адрес: гр./с,
ул.(ж.к.),
тел, факс, електронна поща

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

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

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

от.....до.....на.....
(длъжност, структура, военно поделение/формирование)

Прилагам копие на:

- 1.....
- 2.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:
(отбелязва се избрания начин на получаване)

☐ 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 електронен адрес:.....

☐ чрез Системата за сигурно електронно връчване:

Дата:

Заявител:



Министерство на отбраната на Република България
София 1092, ул. "Дякон Игнатий" № 3, тел.: 02/922-01-52; факс: 02/987-96-93

З А Я В К А
за получаване на код на доставчик в Кодификационната система на НАТО
(NCAGE код):

Това е искане за : ☐ нова регистрация ☐ изменение в регистрация

NCAGE код:	ЕИК:	DUNS:
1. Наименование на организацията/фирмата:		
<i>На български език:</i>		
<i>На английски език (или изписано на латиница) за базата-данни на НАТО:</i>		
2. Адрес по регистрация:		
<i>Страна:</i>	<i>Област:</i>	<i>Община:</i>
<i>Град:</i>	<i>Пощенски код:</i>	<i>Пощенска кутия:</i>
<i>Адрес :</i>		
3. Адрес за кореспонденция: <i>(попълва се ако е различен от посочения в т.2)</i>		
<i>Страна:</i>	<i>Област:</i>	<i>Община:</i>
<i>Град:</i>	<i>Пощенски код:</i>	<i>Пощенска кутия:</i>
<i>Адрес :</i>		
4. Адрес на английски език/латиница за базата-данни на НАТО: <i>(Задължително се попълва от желаещите да се регистрират в регистъра SAM на правителството на САЩ):</i>		
<i>Страна:</i>	<i>Област:</i>	<i>Община:</i>
<i>Град:</i>	<i>Пощенски код:</i>	<i>Пощенска кутия:</i>
<i>Адрес:</i>		
5. Контакти:		
Телефон:	E-mail:	
Факс:	WEB адрес:	
6. Основна дейност на фирмата:		
7. Код на основната дейност на фирмата съгласно Класификация на икономически дейности (КИД 2008) на НСИ: http://www.nsi.bg/sites/default/files/files/publications/KID-2008.pdf		
8. Принадлежност към друга организация: -		
9. Ако отговорът на въпрос 8 е ДА - наименование:		

Изготвил справката:

Име и фамилия:

Телефон за контакт:

Дата:

Подпис:



**МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**



АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Ние ще ги анализираме и ще предприемем необходимите действия за подобряване на административното обслужване в Министерството на отбраната.

Нашите стремежи са взаимното доверие и удовлетвореността на гражданите!

I. Услуга, за която се попълва анкетната карта

--

II. Използване на услуги

Досега използвали ли сте административните услуги, предоставяни от Министерството на отбраната?

- ☐ Да
- ☐ Не

Колко често ползвате услугите, предоставяни от Министерството на отбраната?

- ☐ За първи път използвам услуга
- ☐ Един път на няколко години
- ☐ Няколко пъти годишно
- ☐ Всеки месец
- ☐ Много често

III. Качество на предоставената информация

Лесно се намира информация за административните услуги, извършвани от Министерството на отбраната ?

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

Предоставената информация/табло за информация, интернет, формуляри за заявления/ е:

- ясна /лесно разбираема/

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

- точна

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

- пълна

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

- ☐ Да
- ☐ Не

IV. Канали за достъп до информация

Първоначално научих за услугите извършвани от Министерството на отбраната от:

- ☐ Медии
- ☐ Интернет
- ☐ Нормативни документи
- ☐ Информационно табло
- ☐ Личен разговор със служител в Центъра за административно обслужване
- ☐ Телефонен разговор със служител от Центъра за административно обслужване
- ☐ Роднини, приятели, познати

V. Отношение на служителите към потребителите

Служителите се държат любезно с потребителите

- ☐ Да
- ☐ Не

Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?

- ☐ Отлично
- ☐ Добро
- ☐ Лошо
- ☐ Не мога да преценя

За колко време бяхте обслужен/а/?

- ☐ До 10 минути
- ☐ До 20 минути
- ☐ Над 20 минути

Спазват ли се законните срокове за предоставяне на административната услуга?

- ☐ Да
- ☐ Не

Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?

- ☐ Да
- ☐ Не

Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?

- ☐ Да
- ☐ Не

VI. Обстановката, в която се предоставят услугите

Достъпът до Центъра за административно обслужване е лесен

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

Работното време за прием на граждани е удобно

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

VII. Приоритетите за подобряване

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- ☐ Достъпът до информация
- ☐ Количеството на предоставената информация
- ☐ Качеството на предоставената информация
- ☐ Отношението на служителите към клиентите
- ☐ Компетентността на служителите
- ☐ Обстановката, в която се предоставят услугите

VIII. Предложения и препоръки

АНКЕТАТА Е АНОНИМНА

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана от Министерство на отбраната само и единствено за подобряване на административното обслужване.

Благодарим Ви за отделеното време и съдействие!