



ЗАПОВЕД

№ РД-13-49 / 14.02 2021 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър.
2. Разпоредбите на други вътрешни правила и заповеди, относно административното обслужване, които противоречат на текстовете на настоящите правила не се прилагат.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители на АГКК.

Заповедта и правилата да се публикуват на официалната страница на АГКК и на Intranet.cadastre.bg.

Контрола по изпълнение на заповедта ще се изпълнява от Главния секретар на АГКК.

Приложение: Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

ВЕСЕЛА ТОДОРОВА



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР**

**РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (1) Вътрешните правила уреждат организацията на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК), в нейните териториални звена - службите по геодезия, картография и кадастър (СГКК) и в изнесените работни места на АГКК, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

(2) Вътрешните правила регламентират постигането на високо качество на административните услуги и са изготвени в съответствие с приложимото законодателство и стандарт БДС EN ISO 9001:2015. Правилата са част от документацията на Интегрираната система за управление на качеството и сигурността на информацията (СИУКСИ) на АГКК.

(3) Сигурността на информацията при предоставянето на административните услуги е регламентирана от Вътрешни правила за управление на сигурността на информацията, които са в съответствие с изискванията на Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност и стандарта БДС EN ISO/IEC 27001:2013.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване се прилагат в централната администрация на АГКК, във всички СГКК и в изнесените работни места на АГКК.

Чл. 2. Политиките на АГКК по предоставяне на административни услуги са отразени в Политика по качество и информационна сигурност и Хартата на клиента.

Чл. 3. (1) Дейността и процесът по предоставяне на административни услуги от АГКК са съобразени с общите изисквания на Административнопроцесуалния кодекс и специалните норми на ЗКИР, ЗГК, ЗУТ, ЗУЧК и подзаконовите нормативни актове по прилагането им, както и с Наредбата за административното обслужване.

(2) Списък на административните услуги, предоставяни от АГКК, се вписва в Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и в Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(3) Списък на административните услуги и информацията за тях се публикува на интернет страницата на АГКК, на информационни табла в СГКК и в Кадастрално -

административната информационна система (КАИС - портал), чрез която се осъществява достъп до електронните услуги, предоставяни от АГКК. Информацията се актуализира в 7 - дневен срок от настъпване на промени, от служители, определени със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

Чл. 4. (1) Услугите, които се предоставят от СГКК, нормативното основание за тяхното предоставяне, необходимите документи, срокове и таксата за съответната услуга се публикуват на сайта на АГКК. Информация за услугите и образци на заявления се публикуват на сайта на АГКК и се поставят на информационните табла в центровете за административно обслужване (ЦАО) във всяка СГКК. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1 към Наредба за административното обслужване). Протоколът се подписва от заявителя и от служителя, приемащ заявлението.

(2) Таксите за предоставяните административни услуги са определени в Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители (Тарифа № 14), Раздел VI „Такси за предоставяне на услуги по Закона за кадастъра и имотния регистър. Такси за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри и от специализирани карти и регистри.“.

(3) Съдържанието на административните услуги, редът и условията за заявяването и предоставянето им, както и видът и срока, в който се предоставят са определени в Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри.

(4) Отговори на писмени запитвания, постъпили по пощата или по електронната поща, които изискват експертен отговор, се предоставят в срок до 7 дни, а в случаите когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – срокът се удължава до 14 дни.

Чл. 5. (1) Предоставянето на административните услуги се осъществява от държавни служители и от лица, работещи по трудово правоотношение. Подборът, назначаването на държавните служители, повишаването на квалификацията им, провеждането на обучения и оценяването на служителите, се извършват съгласно действащото законодателство и Наръчника по управление на качеството и сигурността на информацията.

(2) Всеки новопостъпил служител в АГКК и в СГКК задължително се запознава от прекия си ръководител с: длъжностната си характеристика, тези вътрешни правила, Инструкция по сигурност на информацията и вътрешните документи на СИУКСИ и с Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация. Обучението на новопостъпилите служители се провежда по списък, утвърден от изпълнителния директор на АГКК.

(3) Всеки служител подлежи на обучение за развитие на знанията и уменията му и за повишаване качеството на административното обслужване. Обучението на служителите се осъществява по реда на индивидуалните годишни планове за обучение.

Чл. 6. (1) При предоставяне на административните услуги, служителите са длъжни да спазват изискванията за защита на личните данни, регламентирани в Политика за защита на личните данни и свързаните с нея правила и процедури.

(2) Всички служители подписват Декларация за информираност относно

обработването на личните им данни, обработването на лични данни на гражданите и задълженията им във връзка с Регламент (ЕС) 679/2016.

(3) Лицата по чл. 55, ал. 7 и 8 и чл. 56 от ЗКИР, които при административното обслужване обработват лични данни са длъжни да спазват Регламент 679/2016 и Закона за защита на личните данни.

Чл. 7. Редът за регистрацията и организацията на работа с жалби, сигнали и предложения се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс, с Вътрешни правила за работа с жалби и сигнали, постъпили в АГКК.

РАЗДЕЛ II

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл. 8. (1) Стандартите за предоставяне на услугите са съобразени с изискванията на Общи стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

(2) За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги в СГКК се използва наименованието "Център за административно обслужване". Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на АГКК, в документи, брошури и/или в други материали.

(3) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител/звено в АГКК или СГКК или към друг административен орган;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението;

4. приема заявления и искания, жалби, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване, съгласно Наредба № РД-02-20-5 от 2016 г. за съдържанието, създаването и поддържането на кадастралната карта и кадастралните регистри и Приложения 1 и 2 към Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри и др. нормативни изисквания и сканират необходимите за изпълнението на административната услуга;

7. въвеждат и регистрират заявленията в КАИС – деловоден модул:

7.1. уточняват със заявителя начина и адреса за кореспонденция, вкл. и за предоставяне на резултата/уведомлението за изпълнената услуга;

7.2. уведомяват заявителя за срока, в който услугата ще бъде извършена, както и таксата, която следва да заплати, в случай че е дължима;

7.3. проверяват за образувани преписки за същия имот и свързват приетото заявление с тях. Когато свързването не може да се осъществи, към заявлението се прилага справка за местонахождението на преписката;

7.4. уведомяват заявителя за входящия номер на успешно регистрираното заявление, като разпечатват формата на регистрираното заявление и го подписват;

7.5. при грешни или непълни документи не регистрират заявление, за което уведомяват заявителя;

8. дава информация за хода на работата по преписката;

9. осъществява връзката с останалите служители от СГКК или със служители/административни звена от АГКК по повод осъществяване на административно обслужване;

10. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

11. осъществява контакт със служителите/звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

12. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

(4) Работното време на ЦАО е не по-кратко от работното време, установено с Устройствения правилник на АГКК. Обявеното работно време на ЦАО може да не съвпада с обявеното работно време на съответната СГКК. В случаите, когато в ЦАО има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време. Работният график на служителите, които работят в ЦАО, се утвърждава със заповед на началника на СГКК.

(5) Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

(6) Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, следва да имат осигурени:

1. удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

2. подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца - такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания,

получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

3. достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

4. осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

5. питейна вода;

6. възможност за ползване на тоалетна;

7. възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

(7) Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

1. указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

2. указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

3. указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

4. указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

(8) На интернет страницата на АГКК се поддържа актуална информация за достъпа до ЦАО и до служебните помещения в сградите на СГКК, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

(9) Всеки служител се идентифицира пред потребителите в ЦАО и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

(10) При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

Чл. 9. Обслужването на потребителите се осъществява при спазването на следните правила за комуникация:

1. използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

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

- обръщение "Госпожо/господине";
 - запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";
 - завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
 - завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";
2. демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
 3. оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
 4. в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

Чл. 10. (1) При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

1. предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;
2. информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

3. обявяването на информацията се предоставя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяне над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

(2) Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер (искания за информация, които не изискват експертен отговор), е:

1. до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
2. веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

(3) При посещение на потребителя на място в ЦАО с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, времето за изчакване е не повече от 20 минути.

(4) Времето за чакане се удължава с 10 мин. при обработване на документи във връзка с административното обслужване при заявяване на специализирани услуги (предоставяне на данни, справки и документи от Геокартфонда, официални документи и

изменения на данни в кадастралната карта и кадастралните регистри) – за тяхното сканиране, въвеждане на данни за създаване на преписка или при обективни причини, довели до трудно идентифициране на обекта/ите, за които се заявява услуга.

(5) При посещение на потребителя на място в ЦАО с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение:

1. за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
2. за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

Раздел III

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 11. (1) Административното обслужване на потребителите на кадастрална, геодезическа и картографска информация се осъществява от ЦАО във всяка служба по геодезия, картография и кадастър, в централната администрация и в изнесени работни места на АГКК.

(2) За някои административни услуги, определени в Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри, административното обслужване може да се извършва и в общинските администрации, в общинските служби по земеделие и в офисите на правоспособни лица по кадастър, по реда на чл. 55, ал. 7 и 8 и чл. 56 от ЗКИР.

(3) Изпълнението на всяка административна услуга преминава през следните етапи:

1. заявяване на услуга;
2. регистрация на заявени услуги и създаване на преписка;
3. разпределение и резолюция;
4. изпълнение на услугата;
5. подписване на официални документи;
6. получаване на резултат от услугата;
7. архивиране на преписка.

(4) Процесите по предоставяне на услуги, по реда на Наредба № РД – 02 – 20 – 4 от 11.10.2016 г., последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците за изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, са съгласно описанието на услугите, посочено в Кадастрално-административната информационна система (КАИС).

(5) След регистриране на заявленията и приложените към тях документи, началникът на СГКК или определен от него служител възлага изпълнението на услугата.

(6) Регистрирането, разпределянето, контролът, архивирането и справочната дейност по преписките, образувани по заявени административни услуги, се извършва чрез КАИС – деловоден модул.

(7) Заявления, получени по пощата, се регистрират в КАИС – деловоден модул, ако съдържат пълни и точни данни за заявителя, исканата услуга и данни за платена такса, ако такава е дължима. При липсващи и грешни данни, заявленията се въвеждат в отделен регистър на административната – информационна система, а заявителят се уведомява на посочения от него адрес.

(8) За служебно постъпили данни, за изменение в кадастралната карта и кадастралните регистри или искания за друг вид административна услуга, се регистрира заявление в КАИС - деловоден модул. Постъпили искания от административен орган, за изпълнение на голям брой услуги или предоставяне на данни в голям обем, за територията на повече от една област, се изпълняват от служител на специализираната администрация в централното управление на АГКК.

Чл. 12. (1) Електронно постъпило заявление чрез КАИС – портал, за което се иска удостоверяване на авторство, се приема и изпълнява:

1. без електронен подпис, като крайният резултат може да бъде получен единствено на гише, като документ на хартиен носител;

2. с електронен подпис - заявлението се подписва с квалифициран електронен подпис, като крайният резултат е електронен документ, получен в личния профил на заявителя в КАИС.

(2) Постъпилото заявление се разпределя за изпълнение, като:

1. Срокът за изпълнение на заявлението започва да тече след заплащане на таксата за услугата (след като статусът на плащането в информационната система бъде променен на „Платен“).

2. След започване на работа по заявлението и установяване на недостатъци в предоставените документи, служителят следва да промени статуса на заявлението на „Некоректен“ и да уведоми заявителя на посочения електронен адрес за недостатъците и срока за отстраняването.

3. Заявителят има възможност да отстрани направените забележки чрез инструментите на информационната система, като след избиране на бутон „коригирай“ заявлението се зарежда за редакция. След отстраняване на забележките в информационната система се регистрира ново заявление (след натискане на бутон „изпрати“). Коригираното заявление се регистрира със статус „Приет за изпълнение“.

4. В случай че заявителят не е отстранил нередностите по заявление със статус „Некоректен“, заявлението не подлежи на работа и статусът на некоректното заявление се променя на „отказано изпълнение“. Служителят има две възможности за приключване при отказано изпълнение:

4.1. отбелязва „приключено с отказ“ - в този случай сумата се възстановява по сметката на заявителя (използва се в случаите, в които служителят не е извършил фактически действия по заявената услуга);

4.2. не отбелязва „приключено с отказ“ - сумата по заявлението остава дължима за плащане от заявителя (прилага се в случаите, в които служителят е извършил фактически действия по заявената услуга, но същата е приключила с отказ).

Чл. 13. (1) Предоставяне на административни услуги с материали и данни, предадени на съхранение в Геокартфонд, се извършва при спазване на Закона за Националния архивен фонд, Закона за геодезията и картографията и раздел VI, буква „Б“ от Тарифа № 14, след регистриране на заявление в КАИС – деловоден модул.

(2) Процесът по предоставяне на услугите от Геокартфонда, последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците в изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, са съгласно описанието на услугите, посочено в КАИС.

(3) Заявлението за предоставяне на административни услуги от Геокартфонд съдържа информация за вида на услугата, нормативното основание за предоставянето ѝ, легитимацията на заявителя, необходимите документи за извършване на услугата.

(4) Заплащане на дължимата такса за услугата се извършва при получаване на услугата.

Чл. 14. (1) Справки и услуги от регистрите на лицата, правоспособни да извършват дейности по геодезия, картография кадастър, се предоставят в централна администрация, от служител, определен със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

(2) Справките и услугите от регистъра на правоспособните лица по чл. 12, т. 8 от ЗКИР се предоставят съгласно списъка на услугите и таксите, определени за тях в раздел VI, буква „В“ от Тарифа № 14.

(3) Административното обслужване, свързано с придобиване или загубване на правоспособност се извършва по реда и условията на глава втора от ЗКИР и Наредба № 3 от 2001 г. за водене и съхраняване на регистъра на лицата, правоспособни да извършват дейности по кадастъра.

(4) Процесът по предоставяне на услугата, свързана с вписване или заличаване в регистрите на лицата, правоспособни да извършват дейности по геодезия, картография или кадастър, последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците в изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, са съгласно описание на услугите, посочени в КАИС.

РАЗДЕЛ IV. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 15. (1) Всеки български гражданин, юридическо лице, чужденец в Република България и лице без гражданство има право да подаде заявление за предоставяне на достъп до обществена информация, създавана и съхранявана в АГКК и СГКК, както и заявление за предоставяне на обществена информация за повторно използване, при спазване разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).

(2) Информацията, предоставяна във връзка с изпълнението на административните услуги и информацията, която се съхранява в Националния архивен фонд на Република България не представлява обществена информация по смисъла на ЗДОИ.

(3) Искането за обществена информация може да бъде направено чрез устно запитване или чрез писмено заявление. Заявлението се счита за писмено и в случаите, когато е направено по електронен път на адреса на електронната поща на АГКК или чрез платформата за достъп до обществена информация по чл. 15в от ЗДОИ. В тези случаи не се изисква подпис съгласно изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис.

(4) Устни запитвания по ЗДОИ се приемат от служителите, извършващи административното обслужване, за което се съставя протокол.

(5) За достъп до обществена информация могат да се използват една или повече от следните форми: преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен

общодостъпен регистър, устна справка, копие на материален носител, копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните.

Чл. 16. Заявлението се подава в един екземпляр и съдържа следната информация:

1. трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
2. описание на исканата информация;
3. предпочитаната форма за предоставяне на достъп до исканата информация;
4. адреса за кореспонденция със заявителя, може да се посочи и телефон.

Чл. 17. (1) Заявленията, постъпили по реда на ЗДОИ, се регистрират в деловодна система и се предоставят на директора на дирекция „Административно-правно и финансово обслужване“ (АПФО) за централна администрация, а за СГКК - на началниците, за вземане на решение за предоставяне или отказ от предоставяне на достъп до исканата обществена информация.

(2) Ръководителят по ал. 1, извършва проверка дали заявлението отговаря на изискванията на ЗДОИ и го възлага за проучване на служител от дирекция АПФО, съответно служител на СГКК.

(3) Когато заявлението не отговаря на изискванията на ЗДОИ и/или не е ясно точно каква информация се иска, или когато тя е формулирана много общо, заявителят се уведомява за това и има право да уточни предмета на исканата обществена информация.

(4) След проверката по ал. 2, съответно след получаване на уточнението по ал. 3, длъжностното лице по ал. 2 изготвя проект на решение, изготвено съобразно изискванията на чл. 34, ал. 1, съответно чл. 38 от ЗДОИ.

(5) В случай че достъпът до исканата информация е за преглед на материали, в решението се посочва мястото, където ще бъде предоставен достъпа, определя се служителят, който ще предоставя информацията и ще съставя протокол по реда на чл. 35 от ЗДОИ.

(6) Устно запитване, постъпило по реда на чл. 15, ал. 4, се отправя към директора на дирекция АПФО - за централна администрация, а за СГКК - към началниците.

Чл. 18. (1) Достъпът до обществена информация се предоставя след заплащане на разходите по предоставяне на информацията и предоставяне на платежен документ.

(2) Разходите по предоставяне на обществена информация се внасят и събират по банков път или плащане на ПОС терминал.

(3) Не се заплащат разходи по предоставянето на достъп до обществена информация, когато заявителят е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път и е посочил адрес на електронна поща за получаването ѝ.

Чл. 19. (1) Сроктът за изпълнение на исканията, подадени по ЗДОИ, е 14-дневен.

(2) Когато срокът по ал. 1 е недостатъчен за изготвяне на решението, служителят по чл. 17, ал. 2, който изготвя решението, уведомява ръководителя по чл. 17, ал. 1 като писмено мотивира необходимостта от неговото удължаване.

(3) След изразено съгласие от ръководителя по чл. 17, ал. 1, служителят по чл. 17, ал. 2 уведомява заявителя за причините за удължаване на срока. Удължаването на срока е в рамките на нормативно определения в чл. 30 и чл. 31 от ЗДОИ.

Чл. 20. Предоставяне на обществена информация за повторно използване се извършва при спазване разпоредбите на глава четвърта от ЗДОИ.

Чл. 21. Контролът по администриране системата за достъп до обществената информация се осъществява от главния секретар на АГКК.

РАЗДЕЛ V

ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 22. (1) Чрез средствата за обратна връзка от потребителите на административни услуги се събира положителна информация за удовлетвореността или отрицателна информация за неудовлетвореност от предоставената услуга. Обратната връзка се осъществява чрез:

1. Извършване на анкетни проучвания. За тази цел в ЦАО два пъти в годината – през м. март и м. септември, се поставят кутии и анкетни карти, които са на разположение на потребителите на административни услуги. Анкетните карти се публикуват и на Интернет сайта на АГКК. Резултатите от анкетните карти се събират и обобщават от представителите по качество в СГКК, след което данните се изпращат към упълномощен представител на ръководството (УПР) на АГКК.

2. Консултации със служителите за обсъждане на идентифицирана неформална обратна връзка, дадена от потребителите. Консултативните срещи се провеждат между изпълнителния директор на АГКК/главния секретар, съответно началника на СГКК или упълномощени от тях лица и служителите в ЦАО.

3. Наблюдения по метода "таен клиент". Наблюденията по метода на тайния клиент се планират ежегодно. Планът се предлага от УПР и се утвърждава от изпълнителния директор. По решение на изпълнителния директор наблюдението може да бъде възложено на външен изпълнител;

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали по отношение на начина на работа и отношението на служителите към групите потребители, регистрирани в Регистъра на жалбите и сигналите.

5. Анализ на медийни публикации. Медийните публикации, които засягат дейността по административното обслужване се събират и обобщават от отдел „Контрол“.

(2) Получената информация за удовлетвореността на потребителите се обобщава от УПР, който внася обобщената информация и натрупана статистика за годината - за обсъждане, при провеждане на прегледите от ръководството. Въз основа на тези обсъждания ръководството на АГКК взема решения за коригиращи действия.

(3) Получаването на информация от обратната връзка и удовлетвореността на потребителите се съобразява с изискванията на Наредба за административно обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

(4) Ежегодно, до 1 април, АГКК изготвя обобщен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите за предходната година. Докладът се публикува на интернет страницата на АГКК.

РАЗДЕЛ VI

НЕСЪОТВЕТСТВИЯ, НЕСЪОТВЕТСТВАЩИ ПРОДУКТИ И КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ

Чл. 23. (1) Несъответствие е неизпълнението на изискване към определена дейност.

(2) Несъответстващ изходен елемент (несъответстващ продукт) е продукт от дейността на АГКК и СГКК, неотговарящ на изискване.

(3) Изискването може да е дефинирано от нормативен акт или от вътрешен документ на АГКК.

(4) Несъответствия и несъответстващи изходни елементи могат да бъдат идентифицирани от потребители (клиенти), от началниците на СГКК или други служители на АГКК, при вътрешен контрол (одити по реда на ЗФУКПС и ЗВОПС, при проверки от отдел „Контрол“ на АГКК), от проверяващи органи и структури - външни за АГКК (МРРБ, ДАЕУ, ИА Главна инспекция по труда, Агенция за държавна финансова инспекция, Сметна палата на Република България, Държавна агенция Архиви, ГД ПБЗН и др.) по реда на нормативен акт, от одитори при вътрешен одит или одит от акредитиран сертификационен орган на СУИКСИ по стандарти ISO 9001 и ISO/IEC 27001.

(5) Несъответствията и несъответстващите продукти се документират чрез доклади от одити и протоколи от проверки, сигнали, предложения, жалби от потребители, електронна поща и др. подобни комуникационни канали – нормативно установени или определени в тези вътрешни правила. Тези от тях, за които съществува нормативен регламент (напр. ЗФУКПС, ЗВОПС и др.), се управляват според нормативно установената процедура, като представителят по качеството за съответната СГКК вписва информацията в Регистър на проверки и несъответствия на съответната СГКК.

(6) Несъответствията и несъответстващите продукти, за които е съобщено чрез сигнали, предложения, жалби, писма по традиционна или електронна поща, се приемат чрез деловодната система и деловодителя ги докладва на изпълнителния директор на АГКК или на началника на съответната СГКК. Изпълнителният директор резолира материала и го насочва по компетентност като взема решение за корекции или коригиращи действия. Изпълнителният директор или началник на съответната СГКК уведомява УПР или съответния представител по качество, който прави запис в Регистър на проверки и несъответствия.

(7) Поне веднъж годишно, преди провеждането на прегледите от ръководството, представителите по качество на всички СГКК предоставят информацията от Регистър на проверки и несъответствия за съответната година на УПР, който я обобщава и докладва при провеждане на прегледите от ръководството.

Чл. 24. (1) Всички несъответствия и несъответстващи услуги се третира с корекции и/или коригиращи действия.

(2) Корекциите и коригиращите действия се определят от изпълнителния директор и от началниците на СГКК.

(3) Утвърдените корекциите и коригиращи действия се документират от УПР или от представителя на съответната СГКК в Регистъра на проверки и несъответствия. В него

се посочват последователност от действия, срок и отговорности, свързани с изпълнението на корекциите и коригиращите действия.

(4) УПР и представителите по качество за съответните СГКК следят за изпълнението на планираните корекции и коригиращи действия съгласно Регистъра на проверки и несъответствия.

(5) Поне веднъж годишно, преди провеждането на прегледите от ръководството, представителите по качество на всички СГКК предоставят информацията от издадените заповеди на изпълнителния директор и Регистъра на проверки и несъответствия за съответната година на УПР, който я обобщава и докладва при провеждане на прегледите от ръководството.

РАЗДЕЛ VII КОНТРОЛ

Чл. 25. (1) Контролът за изпълнението на тези вътрешни правила и качеството на предоставяните административни услуги се осъществява от:

1. отдел Контрол на АГКК по реда на ЗВОПС, Стандарти за вътрешен одит в публичния сектор, Етичен кодекс на вътрешните одитори и Вътрешни правила за работата на отдел "Контрол";

2. Инспектората и дирекция „Вътрешен одит“ на МРРБ, в съответствие с Устройствения правилник на МРРБ;

3. финансов контролър, по реда на ЗФУКПС;

4. екип от вътрешни одитори на система за интегрирано управление на качеството и сигурността на информацията (ISO 9001 и ISO/IEC 27001), определен със заповед на изпълнителния директор на АГКК – за спазване на изискванията на СИУКСИ и съответствие с ISO 9001 и ISO/IEC 27001;

5. външни проверяващи органи - ДАЕУ, ИА Главна инспекция по труда, Агенция за държавна финансова инспекция, Сметна палата на Република България, Държавна агенция Архиви, ГД ПБЗН и др., по реда на нормативен акт.

(2) Всички извършени проверки от вътрешни (на АГКК) и външни контролни органи, резултатите от проверките и последващите действия по отстраняване на евентуални несъответствия, се отразяват от УПР и представителите по качество на съответните СГКК в Регистъра на проверки и несъответствия.

(3) Вътрешни одити на СИУКСИ на АГКК се провеждат най-малко веднъж годишно, преди провеждането на прегледите от ръководството, за дейности и звена, определени в Програма за провеждане на вътрешен одит, утвърдена от изпълнителния директор или главния секретар. При необходимост, за отделни дейности могат да бъдат провеждани допълнителни/инцидентни одити.

(4) Изпълнителният директор на АГКК насрочва дата/и за провеждането на вътрешните одити и определя одиторски екип и негов ръководител (водещ одитор). Всички одитори следва да отговарят на изискванията за компетентност, независимост и безпристрастност.

(5) Вътрешните одити на СИУКСИ се провеждат и документират по реда на Наръчника по управление на качеството и сигурността на информацията на АГКК.

Чл. 26. Прегледите от ръководството се провеждат поне веднъж годишно по реда на Наръчника по управление на качеството и сигурността на информацията. При провеждането им ръководството обсъжда и анализира информацията, получена във връзка с изпълнението на тези вътрешни правила, и взима съответните решения.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АГКК се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Цялостното ръководство на административното обслужване се осъществява от главния секретар на АГКК.

§ 3. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от изпълнителния директор на АГКК.

§ 4. Административнонаказателната дейност във връзка с административното обслужване се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване и Закона за административните нарушения и наказания.

§ 5. Вътрешните правила се преглеждат и актуализират при всяка промяна в нормативната уредба, но най-малко веднъж годишно – при провеждане на прегледите от ръководството.

§ 6. Всички действащи вътрешни документи, цитирани в тези вътрешни правила, са публикувани във вътрешната мрежа на АГКК, на адрес intranet.cadastre.bg