



ЗАПОВЕД

9.11.2022 г.

X № РД - 13 - 129 / 09.11.2022 г.

Signed by: Tanya Stoyanova Karagyozeva

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и за привеждане на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в АГКК, в съответствие с изменения и допълнения на Наредбата за административното обслужване, обн. ДВ, бр. 27 от 2021 г. и ДВ, бр. 90 от 2021 г., и прецизиране на текстове в действащите правила,

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър.

2. Отменям Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър, утвърдени със Заповед №РД-13-49/17.02.2021 г. на главния секретар на АГКК.

Заповедта и утвърдените с нея правила да се сведат до знанието на всички служители на АГКК.

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

Контролът по изпълнение на заповедта ще се изпълнява от главния секретар на АГКК.

9.11.2022 г.

X *Весела Тодорова*

ИНЖ. ВЕСЕЛА ТОДОРОВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Signed by: Vesela Koseva Todorova



**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 Системата за интегрирано 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 Закона за кадастър и имотния регистър (ЗКИР), Закона за геодезията и картографията (ЗГК), Закона за устройство на територията (ЗУТ), Закона за устройство на черноморското крайбрежие (ЗУЧК) и подзаконовите нормативни актове по прилагането им, както и с Наредбата за административното обслужване, и

Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Всички административни услуги, които предоставя АГКК и информацията за тях се вписват в Регистъра на услугите на Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), съгласно Наредбата за административния регистър, и в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

(3) Списък на административните услуги и информацията за тях се публикува на интернет страницата на АГКК, на информационни табла в центровете за административно обслужване (ЦАО) и в Кадастрално - административната информационна система (КАИС - портал), чрез която се осъществява основния достъп до електронните услуги, предоставяни от АГКК.

(4) Информацията за административното обслужване се актуализира във всички информационни източници в 7-дневен срок от влизането в сила на промени в нормативните актове, освен ако с нормативния акт не е определен друг срок. Актуализацията се осъществява от лица, определени със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

Чл. 4. (1) Информацията за всички услуги, които се предоставят от СГКК и административните звена в централно управление на АГКК - „Деловодство“, „Геокартфонд“ и „Регистър на правоспособните лица“, съдържа нормативното основание за тяхното предоставяне, необходимите документи, срокове за изпълнение, формата и начина на заявяване и предоставяне, таксата за съответната услуга (за услуги, които са платени), начините на плащане, средствата за електронна идентификация при електронно заявяване, образците на заявления и протоколи за устно заявяване (за услугите, за които са приложими).

(2) Таксите за предоставяните административни услуги са определени в Тарифа №14 за таксите, които се събират в системата на МРРБ и от областните управители (Тарифа №14) и могат да бъдат заплатени от потребителите по банков път, в Центъра за административно обслужване (ЦАО) през ПОС-терминал и чрез електронни разплащания – зареждане на сметка с ePay, или с банкова карта в КАИС портала.

(3) Съдържанието на административните услуги по кадастър, редът и условията за заявяването и предоставянето им, както и видът и срокът, в който се предоставят, са определени в ЗКИР, Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри. Съдържанието на административните услуги по придобиване на правоспособност и от Регистъра на правоспособните лица, редът и условията за заявяването и предоставянето им, както и видът и срокът, в който се предоставят, са определени в ЗКИР и Наредба № 3 от 16.02.2001 г. за водене и съхраняване на регистъра на лицата, правоспособни да извършват дейности по кадастъра, а за услугите, предоставяни от Геокартфонд – в Закона за геодезията и картографията, ЗКИР и Закона за националния архивен фонд (ЗНАФ).

(4) Отговори на запитвания, постъпили по пощата, по електронната поща, чрез ССЕВ или чрез друг канал за връзка, които изискват експертен отговор, се предоставят в срок до 14 дни от постъпването им, ако с резолюция или с нормативен акт не е определен друг срок за изпълнение. В случаите когато е необходима проверка на място или становище на друг орган – срокът се удължава с не повече от 14 дни.

(5) Срокът за решения по постъпили предложения, протести, жалби и сигнали е съгласно Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

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, Вътрешните правила за организацията на управлението на човешките ресурси в АГКК 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, Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АГКК, Инструкцията по сигурност на информацията и вътрешните документи на СИУКСИ, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Етичен кодекс на служителите в АГКК. Всички служители подписват Декларация за поверителност към Инструкцията по сигурност на информацията.

(3) Обучението на новопостъпилите служители се провежда по списък, утвърден от изпълнителния директор на АГКК.

(4) Всеки служител подлежи на обучение за развитие на знанията и уменията му, и за повишаване качеството на административното обслужване. Обучението на служителите се осъществява съгласно 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 г. и Закона за защита на личните данни.

(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 г. и Закона за защита на личните данни.

Чл. 7. (1) АГКК предоставя и ползва вътрешни административни услуги, като:

1. предоставя вътрешни електронни административни услуги (ВЕАУ) на административни органи, на лица, осъществяващи публични функции и на организации, предоставящи обществени услуги, въз основа на заявление за получаване на достъп до ВЕАУ в КАИС. Потребителите, получили права за ВЕАУ, при заявяване на услуга през КАИС портал задължително посочват нормативно и фактическо основание, съгласно които заявяваната услуга е необходима за изпълнение на законови правомощия и/или за предоставяне на електронни административни услуги на граждани и организации;

2. предоставя по служебен път информация и данни, събирани или създавани от нея в качеството ѝ на първичен администратор на данни, на други заинтересовани административни органи, въз основа на писмено заявяване от тяхна страна, при задължително посочване на нормативното и фактическо основание, съгласно които заявяваната услуга е необходима за изпълнение на законови правомощия;

3. заявява и/или получава информация и данни по служебен път от други администрации, първични администратори на данни във връзка с предоставяните от нея административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност. Служебното събиране на данни се осъществява чрез автоматизиран достъп до данните чрез административни информационни системи, като вътрешна електронна административна услуга, включително чрез средата за междурегистров обмен Regix. Определят се служители с права и отговорности за извършване на съответните справки. Получените данни от първичните администратори на данни са валидни за процедурите по предоставяне на административни услуги. Информация по служебен път се събира и чрез предоставяне на достъп до данните, съхранявани от първичен администратор на данни чрез парола или репликиране, чрез проверка в публичен регистър, и чрез писмена кореспонденция с обмен на хартиени документи.

(2) АГКК осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от агенцията административна услуга.

Чл. 8. Редът за регистрацията и организацията на работа с жалби, сигнали, протести и предложения се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и с Вътрешни правила за работа с жалби и сигнали, постъпили в АГКК.

РАЗДЕЛ II

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (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 в СГКК и административните звена в централно управление - „Деловодство“, „Геокартфонд“ и „Регистър на правоспособните лица“, съобразно своите функционалности:

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

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

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

4. приемат заявления и искания, жалби, сигнали, протести и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. изготвят протоколи при устно заявяване за предоставяне на услуга (с изключение на услугите по кадастър). Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец, утвърден от главния секретар на АГКК. Протоколът се подписва от заявителя и от служителя, приемащ заявлението.

7. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване, съгласно нормативните изисквания за изпълнение на услугите; сканират необходимите документи за изпълнението на административната услуга;

8. въвеждат и регистрират заявленията в КАИС-деловоден модул или в административно-информационната система Акстър-деловоден модул.

8.1. уточняват със заявителя адрес, телефон, електронен адрес за кореспонденция и начина за предоставяне на резултата/уведомлението за изпълнената услуга;

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

8.3. проверяват за вече образувани преписки, имащи връзка със заявяването на услугата и при наличие на такива, свързват приетото заявление с тях;

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

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

9. дават информация за хода на работата по преписката;

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

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

12. осъществяват 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;

13. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

Чл. 10. (1) Работното време на ЦАО на СГКК и на административните звена в централно управление - „Деловодство“ „Геокартфонд“, и „Регистър на правоспособните лица“ е не по-кратко от работното време, установено с Устройствения правилник на АГКК. Обявеното работно време на ЦАО в СГКК може да не съвпада с обявеното работно време на съответната СГКК.

(2) 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.

(3) 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 на СГКК, се утвърждава със заповед на началника на СГКК.

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

Чл. 11. (1) 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.

(2) 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.

(3) 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 натоварени часове на посещаемост.

(4) 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.

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

Чл. 12. Обслужването на потребителите се осъществява при спазването на следните правила за комуникация:

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

а) инициране на разговор чрез поздрав, например „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“;

б) обръщение „Госпожо/господине“;

в) запитване с израз, който е идентичен или сходен със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“, „Достатъчна ли Ви е предоставената информация“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително“;

г) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението“, „Желая Ви хубав ден!“;

д) 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. 13. (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, чрез подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

4. предоставянето на информация на потребителите по телефона се осъществява чрез телефонните линии в ЦАО на СГКК и административните звена в централно управление на АГКК – „Деловодство“, „Геокартфонд“, „Регистър на правоспособните лица“;

5. всички телефони за комуникация с потребителите се публикуват на видно и удобно за достъпване място на интернет страницата на АГКК и КАИС портал. Информацията за телефоните се публикува и своевременно актуализира на всички информационни платформи, на които е оповестена информация за предоставяните от АГКК административни услуги. За всички обявени телефони се обозначава дали са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочват съответните тарифи;

6. служителите, които са определени да предоставят отговори по телефона, както и техните заместници, предоставят на потребителите максимално точна, ясна и изчерпателна информация по въпросите от общ характер. Въпроси от общ характер са въпросите по чл. 9, ал. 3, т.1-3, 9 и 13.;

7. по поставени въпроси, изискващи експертни отговори, служителят от ЦАО в зависимост от характера на питането, насочва потребителите към съответното специализирано звено (експерт). Служителят в ЦАО посочва на потребителя един от следните начини за избор за връзка с експерта:

7.1. прехвърляне на разговора със съответния експерт;

7.2. предоставяне на име, длъжност и телефон за връзка със служителя, работещ експертно по преписката;

7.3. записване на име и телефон на потребителя за осъществяване на обратна връзка на съответния експерт с потребителя.

(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, по електронната поща или чрез ССЕВ;

2. веднага или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон.

(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, от Регистъра на правоспособните лица, официални документи и изменения на данни в кадастралната карта и кадастралните регистри – за тяхното сканиране, въвеждане на данни за създаване на преписка или при възникнали други обективни причини).

(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).

Чл. 14. На интернет страницата на АГКК и в КАИС портал се поддържа система „Често задавани въпроси“ (ЧЗВ), която подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за действие и др. Рубриката се обновява съгласно вътрешни нормативни разпоредби.

Чл. 15. В английската версия на интернет страницата на АГКК и в КАИС портал се превежда пълната информация за всички услуги и се поддържа в актуално състояние, съгласно заповед на изпълнителния директор за администриране на сайта.

Чл. 16. Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на АГКК и се поставя на достъпно и видно място в ЦАО на СГКК и служебните помещения в централно управление, в които се предоставя административно обслужване. Минимум веднъж годишно при прегледа от ръководството, съдържанието на Хартата се ревизира и актуализира съобразно настъпили промени в информацията на нейните елементи.

Раздел III

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 17. (1) Административното обслужване на потребителите на кадастрална, геодезическа и картографска информация се осъществява от ЦАО в службите по геодезия, картография и кадастър, в централната администрация на АГКК и в изнесени работни места на АГКК. Агенцията предоставя услуги по Правоспособност, услуги по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и издаване на УП2 и УП3.

(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 – начини на заявяване:

1.1. На място – в 28-те ЦАО на СГКК - за услуги по кадастър и ЗДОИ, и в съответните административни звена в централно управление на АГКК – за услуги от Геокартфонд и услуги по Правоспособност, в „Деловодство“ - за услуги ЗДОИ, УП2, УП3.

1.1.1. всяка услуга по кадастър, заявена на гише, се заявява устно пред служителя, който попълва всички необходими реквизити по заявлението /по утвърден образец, съгласно разпоредбите на ЗКИР/, директно във форма в информационната система на кадастъра. След попълването му служителят разпечатва заявлението на хартия и го предоставя за преглед и подпис от заявителя;

1.1.2. за услуги от Геокартфонд, по Правоспособност, по ЗДОИ и УП2 и УП3 се подават заявления по утвърдени образци, публикувани във всички информационни източници - в АР, интернет страницата на АГКК, ЕПДЕАУ;

1.1.3. изготвени протоколи от устно заявяване за ползване на услуга, съгласно чл. 9, ал. 3, т. 5 и т. 6 се регистрират в Административно-информационната система на АГКК Акстър – деловоден модул или КАИС – деловоден модул и стават неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

1.2. По електронен път чрез:

1.2.1. Кадастрално-административната информационна система (КАИС);

1.2.2. електронна поща на агенцията и електронна поща на териториалните звена;

1.2.3. електронната поща на Геокартфонд или онлайн-формата на заявяване;

1.2.4. електронната поща на Регистъра на правоспособните лица;

1.2.5. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

1.3. Чрез лицензиран пощенски оператор по избор и за сметка на заявителя.

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 – в публикуваната информация за всяка административна услуга са описани всички възможни начини на предоставянето ѝ, съгласно нормативно определените изисквания и вида на конкретния резултат от услугата – на хартиен носител или в цифров вид - начини на предоставяне:

6.1. На място, в ЦАО на СГКК и административните звена в централно управление на АГКК „Геокартфонд“, „Регистъра на правоспособните лица“ и „Деловодство“;

6.2. По електронен път;

6.3. Чрез лицензиран пощенски оператор; при заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, индивидуалният административен акт се изпраща:

6.3.1. 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;

6.3.2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към АГКК; цената за пощенската услуга се заплаща от АГКК на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

7. Архивиране на преписка – при получаване на резултата от услугата от заявителя, в КАИС се отбелязва датата на получаване и се прилага сканиран документът, удостоверяващ получаването. Преписката по заявлението се архивира в електронната база данни на КАИС или Акстър - деловоден модул; документи и материали на хартиен носител се предават в архив, за архивиране. В случаите на заявени услуги, при които не се предоставя официален документ на заявителя, преписката се архивира веднага след приключване.

(4) Процесите по предоставяне на услуги, последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците за изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, се осъществяват по реда на законови и подзаконовни нормативни разпоредби, и вътрешни административни актове, които са залегнали в описанието на услугите, посочено в четирите информационни платформи – Регистъра на услугите в ИИСДА, ЕПДЕАУ, интернет страницата на АГКК и Кадастрално-

административната информационна система (КАИС - портал).

(5) След регистриране на заявленията и приложените към тях документи, ръководителят на административното звено, отговорно за предоставянето на услугата или определен със заповед служител, възлагат изпълнението на услугата.

(6) Регистрирането, разпределянето, контролът, архивирането и справочната дейност по преписките, образувани по заявени административни услуги, се извършва чрез КАИС – деловоден модул и чрез административно информационната система на АГКК - Акстър деловоден модул – за подадени заявления в деловодството на централно управление.

(7) Заявления, получени по пощата, по имейл или чрез ССЕВ се регистрират в КАИС – деловоден модул, или в Акстър деловоден модул (за заявления адресирани до деловодството на централно управление), ако съдържат пълни и точни данни за заявителя, исканата услуга и данни за платена такса, ако такава е дължима. При липсващи и грешни данни, заявителят се уведомява на посочения от него адрес за отстраняване на пропуските.

(8) За служебно постъпили данни, за изменение в кадастралната карта и кадастралните регистри или искания за друг вид административна услуга, се регистрира заявление в административно-информационните системи на АГКК - КАИС - деловоден модул или Акстър – деловоден модул.

(9) 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. 18. (1) Електронно постъпило заявление чрез КАИС – портал, за услуга, за която 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, срещу подпис и документ за самоличност.

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) Електронно постъпило заявление чрез ССЕВ (вкл. чрез Системата за електронни форми) се регистрира в КАИС деловоден модул и/или в Акстър деловоден модул, като резултатът от услугата се получава от заявителя, съобразно изискването за авторство за конкретната услуга и възможностите за избор от страна на потребителя.

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

1. Срокът за изпълнение на заявената услуга започва да тече след заплащане на определената държавна такса по сметка на АГКК (за платените услуги). Заявлението се прекратява и архивира, ако в 3-дневен срок от регистрирането му не е заплатена дължимата държавна такса в пълен размер. Заплатена такса в непълен размер не се възстановява.

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 14-дневния срок за отстраняването им.

3. Заявителят има възможност да отстрани направените забележки чрез инструментите на информационната система. След отстраняване на забележките в информационната система се регистрира ново заявление. Новото 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 изпълнение 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 не се възстановява на заявителя (прилага се в случаите, в които служителят е извършил фактически действия по заявената услуга, но същата е приключила с отказ).

Чл. 19. (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 в КАИС – деловоден модул на заявление, получено по предоставените канали съгласно чл. 17, ал. 3, т. 1.

(2) Заявлението за предоставяне на административни услуги от Геокартфонд съдържа информация за вида на услугата, обекта на услугата, нормативното основание за безвъзмездно предоставяне, когато такова е налице, легитимацията на заявителя, необходимите документи за извършване на услугата, когато е приложимо.

(3) Таксата за услугата се предплаща.

Чл. 20. (1) Справки и услуги от Регистъра на лицата, правоспособни да извършват дейности по кадастър, се предоставят от административното звено в АГКК, отговорно за водене и съхраняване на Регистъра, 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, след регистриране на заявление, получено по различните канали съгласно чл. 17, ал. 3, т. 1, в Акстър –деловоден модул и/или в КАИС – деловоден модул.

(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 кадастър.

РАЗДЕЛ IV. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 21. (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. Образецът на заявление се утвърждава от изпълнителния директор на АГКК.

(4) Устни запитвания по ЗДОИ се приемат от служителите, извършващи административното обслужване, за което се съставя протокол за устно искане за достъп до обществена информация, по образец, утвърден от изпълнителния директор на АГКК.

(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. 22. 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. 23. (1) Заявленията, постъпили по реда на ЗДОИ, се регистрират в деловодната система, както и в утвърдения електронен Регистър на постъпилите в АГКК заявления по ЗДОИ, 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 достъпът, 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. 21, ал. 4, се отправя към директора на дирекция АПФО - за централна администрация, а за СГКК - към началниците.

Чл. 24. (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. 25. (1) Срокът 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. 23, ал. 2, който изготвя решението, уведомява ръководителя по чл. 23, ал. 1 като писмено мотивира необходимостта от неговото удължаване.

(3) След изразено съгласие от ръководителя по чл. 23, ал. 1, служителят по чл. 23, 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.

(4) Когато АГКК/СГКК не разполага с исканата информация, но има данни за нейното местонахождение, в 14-дневен срок от получаване на заявлението го препраща, съгласно чл. 32, ал. 1 от ЗДОИ.

(5) Когато АГКК/СГКК не разполага с исканата информация и няма данни за нейното местонахождение, в 14-дневен срок уведомява за това заявителя.

Чл. 26. Предоставяне на обществена информация за повторно използване се извършва при спазване разпоредбите на глава четвърта от ЗДОИ.

Чл. 27. 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. 28. (1) Чрез средствата за обратна връзка се събира информация от потребителите на административни услуги за удовлетвореността или неудовлетвореността им 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 страницата 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, както и за разбирането на служителите за ефективността при обслужване по телефона. 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 реализират ежегодно. Провеждат се планово или извънпланово от определени със заповед на изпълнителния директор служители, съгласно разработена и утвърдена в АГКК Методика за извършване на проверки на СГКК към Вътрешни правила за извършване на контрол на дейността на СГКК.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби, протести 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“.

6. Провеждане на обществени консултации – Обществените консултации се провеждат по реда на чл. 42, Раздел IV „Информация и комуникация“ на Системата за вътрешен контрол в АГКК.

(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 за удовлетвореността на потребителите се извършва съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване и Методологията 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 на удовлетвореността на потребителите за предходната година. Докладът се публикува на интернет страницата на АГКК.

РАЗДЕЛ VI

НЕСЪОТВЕТСТВИЯ, НЕСЪОТВЕТСТВАЩИ ПРОДУКТИ

И КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ

Чл. 29. (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, при проверки от отдел „Контрол“ на АГКК), от проверяващи органи и структури - външни за АГКК (одитиращи и контролиращи звена на първостепенния разпоредител, Министерство на електронното управление, ИА „Главна инспекция по труда“, Агенция за държавна

финансова инспекция, Сметна палата на Република България, Държавна агенция „Архиви“, ГД ПБЗН, областни управители 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 във Вътрешните правила за организация на административното обслужване. 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 деловодителят 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 Регистъра на проверки и несъответствия.

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

Чл. 30. (1) Всички несъответствия и несъответстващи услуги се третираат с корекции и/или коригиращи действия.

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

(3) Утвърдените корекции 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. 31. (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 Вътрешни правила за извършване на контрол на дейността на СГКК, Вътрешни правила за работа с жалби и сигнали, постъпили в АГКК;

2. Инспекторат и звено „Вътрешен одит“, в съответствие с Устройствения правилник на първостепенния разпоредител;

3. финансов контрольор, 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 – Министерство на електронното управление, 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;

6. областните управители – по реда на чл. 28а, ал. 2 на Наредбата за административно обслужване.

(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. 32. 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 взема 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. Неуредените с настоящите правила въпроси относно административното обслужване при необходимост се регламентират с правила за всеки конкретен случай, одобрени от изпълнителния директор на АГКК, или с изрична негова заповед.

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

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

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

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

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