



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

ЗАПОВЕД

№ Т-РД-16-259 / 25.10.2018 г.

На основание чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията и чл. 5, ал. 3 от
Устройствения правилник на Министерството на туризма

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за административното обслужване в
Министерството на туризма.
2. Отменям Вътрешни правила за административното обслужване в Министерството на
туризма, утвърдени с моя Заповед № Т-РД-16-201/22.07.2015 г.
3. Копие от Заповедта да се предостави на съответните длъжностни лица за сведение и
изпълнение и да се публикува на интранет страницата на Министерството на туризма.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на
Министерството на туризма.



НИКОЛИНА АНГЕЛКОВА

Министър на туризма



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

УТВЪРДИЛ,
МИНИСТЪР:



НИКОЛИНА АНГЕЛКОВА

Заповед № Т-ПД-16-259 25.10.2018 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТУРИЗМА**

София, 2018 г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Министерството на туризма (наричани по-нататък Правилата) регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Министерството на туризма (наричано по-нататък министерството) се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), Закона за туризма (ЗТ), Наредбата за административно обслужване, Правилник за оборота на документи на хартиен носител и електронни документи в Министерството на туризма и Харта на клиента, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги.

(2) За предоставянето на административните услуги се изготвя списък на административните услуги, съдържащи описание на услугата, основание, необходими документи, такса/цена, срокове за извършване на услугата, място за подаване на документите.

Чл. 3. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност в министерството по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получените жалби, сигнали и предложения.

(2) Административните услуги, осъществявани в Министерството на туризма са:

1. Общите за администрацията в Република България:

- а) Предоставяне на консултации във връзка с издаването на индивидуални

административни актове, както и с извършването на други административни услуги;

б) Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП 2/, въз основа на ведомостите на Министерството на туризма.

в) Издаване на удостоверение за трудов/или служебен стаж /УП 3/ на осигурявани лица, въз основа на ведомостите на Министерството на туризма;

г) Извършване на проверки по жалби, сигнали и предложения на граждани и юридически лица;

д) Предоставяне на информация по реда на Закона за достъп до обществена информация.

2. Специфични, предоставяни само от администрацията на Министерството на туризма:

а) Категоризиране на места за настаняване и заведения за хранене и развлечения;

б) Категоризиране на туристически хижи и прилежащите към тях заведения за хранене;

в) Регистрация за извършване на туроператорска дейност и/или туристическа агентска дейност;

г) Сертифициране на балнеолечебни (медикъл СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични центрове;

д) Вписване на туристическо сдружение в Националния туристически регистър;

е) Вписване на организация за управление на туристически район в Националния туристически регистър;

ж) Вписване на туристически информационен център в Националния туристически регистър;

з) Вписване на правоспособни екскурзоводи, планински водачи и ски учители в Националния туристически регистър;

и) Вписване на заявена промяна в обстоятелствата в Националния туристически регистър;

й) Издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за извършване на туроператорски и/или туристическа агентска дейност или на удостоверение за определена категория на туристически обекти по Чл. 3, ал. 2, т. 1-3 от Закона за туризма или на сертификат за туристически обект по Чл. 3, ал. 2, т. 5 от Закона за туризма;

к) Справки и консултации относно прилагането на регистрационните режими по Закона за туризма и нормативните актове издадени в негово приложение;

Чл. 4. (1) Министерството предоставя консултации и дава възможност за заявяване по електронен път.

(2) Министерството предоставя, чрез специално създадена рубрика „Административно обслужване – въпроси и отговори“ на официалната интернет страница, информация във връзка със запитвания относно издаването на индивидуални административни актове, както

и с извършването на други административни услуги.

(3) Министерството дава възможност за заявяване на услуги от граждани и юридически лица на електронен адрес edoc@tourism.government.bg

(4) Министерството дава възможност за заявяване на услуги по електронен път посредством специализирана платформа на електронните услуги на министерството.

(5) Всички получени в министерството чрез различните средства за достъп молби, сигнали, жалби, предложения, запитвания и писма се регистрират в автоматизирана деловодна система (АДС), като тяхното движение и обработка е в съответствие с нормативните актове и Правилник за оборота на документи на хартиен носител и електронни документи на Министерството на туризма, утвърден със заповед на министъра.

Чл. 5. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Правилата за организацията на работата в Министерството на туризма по ЗДОИ, утвърдени със заповед на министъра.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

ФРОНТ И БЕК ПРОЦЕСИ ПРИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. МЕСТА ЗА ПОДАВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Министерството на туризма е организирано на принципа „едно гише“. При прилагане на принципа „едно гише“ протичат два основни процеса:

1. фронт офис процес, свързан с взаимодействието на служителите, приемащи документите и потребителите чрез различни средства на достъп (личен контакт, телефон, електронна поща, интернет и т.н.);

2. бек офис процес, свързан с решаването на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите от структурните звена на министерството;

(2) Организацията на работа на принципа „едно гише“ осигурява:

1. едно място за достъп до административните услуги;

2. тясно сътрудничество между администрацията на Министерството на туризма и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички средства за достъп – приемна, обикновена и електронна поща, телефон, интернет;

3. обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от

предоставените услуги.

Чл. 7. (1) Фронт-офиси са места, обособени за подаване на документи във връзка с предоставянето на административни услуги, и те са, както следва:

1. Дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси” - приемната на министерството, която се намира на партера в административната сграда на министерството с адрес: гр. София, ул. „Съборна” № 1, като работното време е при непрекъснат режим на работа от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

2. Главна дирекция „Туристическа политика” – приемната на министерството, която се намира на партера в административната сграда на министерството с адрес: гр. София, ул. „Съборна” № 1, както и в сградата на министерството на адрес гр. Пловдив, ул. „Железарска” № 1, като работното време е при непрекъснат режим на работа от 9.00 ч. до 17.30 часа всеки работен ден.

3. В дните на прием подадените писмени документи се регистрират от служителите на приемната, като на гражданите се предоставя картон с регистрационен номер и дата.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) Служебните помещения, обособени за прием на граждани, са лесно достъпни за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, като са осигурени:

1. информационни табла с актуална информация, написани на български и английски език;
2. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
3. добро осветление, вентилация и отопление;
4. място за попълване на заявления, извършване на запитвания, подаване на сигнали, жалби, предложения или молби и др.;
5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти;
6. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
7. информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листове и химикалки.

(4) За информиране на потребителите на входа за граждани в двете административни сгради са поставени указателни табели на български език.

(5) Предложенията и сигналите (писмени и устни) могат да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител или чрез лицензиран пощенски оператор. Подадените предложения и сигнали се регистрират по реда определен в Правилник за оборота на документи на хартиен носител и електронни документи на Министерството на туризма.

(6) Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(7) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адрес - за физически лица;
2. наименованието на организацията или юридическото лице, изписани на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният адрес, ако има такъв;
3. предложения и сигнали, които, въпреки че съдържат реквизитите по т. 1 – 2, не са подписани от автора или от негов представител по закон или пълномощие.

(8) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които се отнасят за факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в приемната или в деловодството на министерството.

(9) Предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на административното обслужване могат да се правят до министъра от ръководителите на административните звена в министерството.

(10) Сигнали за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административните органи или длъжностни лица в администрацията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица, могат да се подават до:

1. министъра, когато сигналът се отнася до служители на Министерството;
2. съответните ръководители на административни звена, когато сигналът се отнася до служители на тези звена, или до министъра;
3. Министерския съвет, когато сигналът се отнася до министъра като административен орган; по преценка на подателя сигналът може да бъде подаден и чрез министъра.

РАЗДЕЛ II

ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ-ОФИСИТЕ

Чл. 8. Служителите от фронт - офисите осъществяват следните дейности:

1. информират гражданите относно процедурите за предоставяне на административни услуги на достъпен и разбираем език;
2. дават насоки за попълването на заявления и формуляри на място и комплектуването им с необходимите приложения;
3. приемат и регистрират чрез автоматизираната деловодна система подадените

жалби, сигнали, предложения, заявления и запитвания за предоставянето на административни услуги и други документи относно дейността на министерството;

4. предоставят на гражданите входящия номер и дата на регистриране на документите;

5. насочват регистрираните преписки по компетентност към звеното, отговорно за извършването на съответната услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на министерството;

6. извършват проверка за движението на регистрираните документи при посещение на гражданите на място;

7. обработват изходящите документи;

Чл. 9. Административното обслужване се осъществява качествено и ефективно чрез:

1. развитие на комуникационните умения на служителите за работа с потребители;

2. съгласуваност в работата на служителите от фронт и бек офиса за усъвършенстване на процесите по предоставянето на административни услуги;

3. добро познаване на структурата и дейността на министерството;

4. добро познаване на нормативните актове свързани с дейността на министерството;

5. взаимозаменяемост на служителите от фронт – офисите с цел оптимизиране на организацията на работа по административното обслужване;

6. усъвършенстване на уменията да набавят бързо необходимата информация по определен въпрос;

7. оперативност и деловитост;

8. умения за работа в екип.

РАЗДЕЛ III БЕК-ОФИС

ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА

Чл. 10. Експертите от структурните звена на министерството осъществяват бек-офис процесите при административното обслужване. Работата на експертите се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове.

Чл. 11. (1) Експертите осъществяват дейности по изготвянето на отговори, съобразно своята компетентност, на регистрираните в административно деловодната система молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани, получени по пощата, по електронната поща и по факс.

(2) Експертите от структурните звена на министерството изготвят експертни становища, изразяват мнения и правят предложения, съобразно своята компетентност относно предоставянето на административни услуги и по въпроси от дейността на министерството.

(3) Експертите от структурните звена на министерството образуват преписки в съответствие с правомощията на министъра на туризма, произтичащи от нормативните актове.

Чл. 12. Писмата, предложенията и сигналите, които са от компетентността на друг компетентен орган, се насочват с писмо в срок до 7 (седем) работни дни от регистрацията им в АДС. За препращането се уведомява подалият сигнала или предложението.

РАЗДЕЛ IV

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СПЕЦИФИЧНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОСНОВАНИЕ ЗАКОНА ЗА ТУРИЗМА. ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКА ПОЛИТИКА”

Чл. 13. Главна дирекция „Туристическа политика” предоставя следните административни услуги, разпределени функционално между отдел „Регулиране на туристическите дейности” (РТД) и отдел „Стратегическо планиране и продуктова политика в туризма“ (СППТ), както следва:

1. Отдел „РТД“:

- а) Категоризиране на места за настаняване и заведения за хранене и развлечения;
- б) Категоризиране на туристически хижи и прилежащите към тях заведения за хранене;
- в) Регистрация за извършване на туроператорска дейност и/или туристическа агентска дейност;
- г) Сертифициране на балнеолечебни (медикъл СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични центрове;
- д) Вписване на заявена промяна в обстоятелствата относно категоризираните туристически обекти, регистрираните туроператори и туристически агенти и сертифицираните центрове в Националния туристически регистър;
- е) Издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за извършване на туроператорски и/или туристическа агентска дейност или на удостоверение за определена категория или на сертификат за вид център;
- ж) Справки и консултации относно прилагането на Закона за туризма и нормативните актове издадени в негово приложение във връзка с административните услуги по б. „а”-„е”.
- з) Определяне на вид и степен на сложност на ски пистите;
- е) Вписване на правоспособни екскурзоводи, планински водачи в Националния туристически регистър;

2. Отдел: „СППТ”:

- а) Вписване на туристическо сдружение в Националния туристически регистър;

б) Вписване на организация за управление на туристически район в Националния туристически регистър;

в) Сертифициране на туристически информационен център;

г) Вписване на заявена промяна в обстоятелствата относно вписаните туристически сдружения, организации за управление на туристическите райони, туристическите информационни центрове;

д) Справки и консултации относно прилагането на Закона за туризма и нормативните актове издадени в негово приложение във връзка с административните услуги по б. а”-“д”.

Чл. 14. (1) Информация за всяка една от административните услуги по Чл. 13 може да бъде получена от интернет страницата на министерството: www.tourism.government.bg, Административни услуги.

(2) Образците на заявленията-декларации за предоставяне на административните услуги, както и на останалите формуляри и справки, необходими за прилагане към съответните заявления, са на разположение за изтегляне на интернет страницата на министерството.

Чл. 15. Процедурите по административните услуги по Чл. 13 се извършват по реда и в сроковете, определени в Закона за туризма и съответните подзаконови актове по прилагането му.

Чл. 16. Подаването на документи по електронен път се извършва при спазване на Чл. 144 от Закона за туризма и по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

Чл. 17. (1) За категоризиране на места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, се подава заявление-декларация със съдържание съгласно чл. 129, ал. 1 от ЗТ. Образците на заявленията-декларации, формуляри и справки са определени в Наредбата по чл. 121, ал.5 от ЗТ.

(2) За категоризиране на туристически хижи, туристически учебни центрове, туристически спални и прилежащите към тях заведения за хранене се подава заявление-декларация. Образците на заявленията-декларации, формуляри и справки са определени в Наредбата по чл. 122, ал.5 от ЗТ.

Чл. 18. (1) За регистрация за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност от лица по чл. 61, ал. 1 и 2 от ЗТ се подава заявление-декларация със съдържание съгласно чл. 63, ал. 1 и 3 от ЗТ. Образците на заявленията-декларациите се утвърждават от министъра на туризма.

Чл. 19. (1) За сертифициране на туристически обекти по Чл. 3, ал. 2, т. 5 от ЗТ се подава заявление-декларация със съдържание съгласно чл. 140, ал. 2 от ЗТ. Образците на заявленията-декларации и справки са определени в Наредбата по чл. 138, ал. 3 от ЗТ.

Чл. 20. За вписване на туристическо сдружение в Националния туристически регистър се подава заявление-декларация по образец до министъра на туризма, съгласно чл. 52, ал. 1, 2 и 3 от ЗТ.

Чл. 21. (1) За откриване на процедура за учредяване на организация за управление на туристически район се подава писмено заявление-декларация до министъра на туризма съгласно чл. 24, ал. 2 и 3 от ЗТ.

(2) За вписване на организация за управление на туристически район в Националния туристически регистър се подава писмено заявление-декларация до министъра на туризма, съгласно чл. 29, ал. 2 от ЗТ.

Чл. 22. За сертифициране на туристически информационен център се подава заявление по образец до министъра на туризма, съгласно чл. 8, ал. 1 и 2 от Наредбата по чл. 58, ал. 4.

Чл. 23. За вписване на правоспособни екскурзоводи, планински водачи и ски учители в Националния туристически регистър, се подава заявление-декларация по образец до министъра на туризма, съгласно изискванията на чл. 147, ал. 1, 2 и 3 от ЗТ.

Чл. 24. За отразяване на промяна в обстоятелствата по отношение на вписаните в Националния туристически регистър данни за обекти и лица, предоставящи туристически услуги, съгласно чл. 166, ал. 1 от ЗТ, се подава заявление по образец до министъра на туризма, съгласно чл. 167, ал. 2 и се прилагат съответните нормативно посочени документи, удостоверяващи настъпилата промяна.

Чл. 25. За издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за извършване на туроператорски и/или туристическа агентска дейност или на удостоверение за определена категория или на сертификат за вид център се подава заявление по образец до министъра на туризма, съгласно чл. 145 от ЗТ.

Чл. 26. Когато при разглеждане на заявленията за категоризация на туристически обекти се установи, че компетентен да определи категорията на туристически обект е кметът на община, главният директор на Главна дирекция „Туристическа политика“ му изпраща незабавно преписката, като уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството.

Чл. 27. (1) Удостоверенията за определена категория на обекта, за регистрация за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност, сертификатите за балнеолечебен (медикъл СПА), СПА, уелнес или таласотерапевтичен център и идентификационните карти на вписаните в Националния туристически регистър екскурзоводи, планински водачи ски учители се получават в административната сграда на министерството с адрес: гр. София, ул. „Съборна“ № 1, всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 часа.

(2) С изключение на документите по ал. 1, всички останали документи и уведомителни

писма, свързани с предоставяне на административните услуги по Чл. 15 се изпращат на заявителите на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор с препоръчано писмо с обратна разписка или чрез писмено съобщение на електронна поща или факс.

Чл. 28. (1) В случаите когато за категоризиран от кмета на община туристически обект, се иска определянето на по-висока категория на обекта, за която компетентен орган е министърът на туризма, лицето, извършващо дейност в обекта може да подаде заявление по образец, съгласно Приложение № 5 за комплексно административно обслужване до министъра на туризма.

Чл. 29. Служителите от главна дирекция „Туристическа политика”, които предоставят устно (по телефон или на място – в сградите на министерството, находящи се в гр. София, ул. „Съборна” 1 и в гр. Пловдив, ул. „Железарска” 1) административните услуги по Чл. 13, т. 1, б. „ж” и Чл. 15, т. 2, б. „е” са длъжни да:

1. предоставят информация за административните услуги, администрирани от главна дирекция „Туристическа политика” на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания по въпроси от компетентност на главната дирекция;
3. разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. дават информация за хода на работата по преписката;
5. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване, както и с други административни органи, при необходимост;
6. предоставят заявените или исканите документи.

Чл. 30. Служителите от отделите по Чл. 13 на главна дирекция „Туристическа политика”, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да не обработват документи, които не са регистрирани или резолирани;
6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

Чл. 31. Началниците на отделите по Чл. 13 са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система за документооборот в министерството и вътрешната система Лотос да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

РАЗДЕЛ V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ И БЕК ОФИСА

Чл. 32. Информация във връзка със специфичните дейности на администрацията се предоставя незабавно на служителите от фронт-офиса от експертите от структурните звена на министерството, когато тя е необходима за извършване на справки при административно обслужване на място.

Чл. 33. Служителите от фронт-офиса взаимодействат с експертите от структурните звена на министерството, като:

1. предоставят информация по движението на регистрираните в АДС документи;
2. във връзка с въпросите, поставени в ново постъпилите документи, предоставят материали на министерството – изходящи писма, докладни записки, становища и други, ако има архивирани такива.

Чл. 34. За постигане на по-добра координация и взаимодействие ръководните служители на министерството:

1. обсъждат възникналите проблеми по организацията на работата и набелязват мерки за тяхното отстраняване с цел оптимизиране на работните процеси;
2. периодично обменят опит и информация;
3. предлагат актуализиране на вътрешните административни документи във връзка с настъпили структурни или нормативни изменения, или за установяване на по-добра координация между структурните звена.

РАЗДЕЛ V

СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДСТВАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 35. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/ справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 36. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 37. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 38. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от

служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението - по електронен път или на хартиен носител

Чл. 39. Въз основа на получената по реда на Чл. 37 и Чл. 38 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 40. Издаденото по реда на Чл. 38 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител

Чл. 41. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител

Чл. 42. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

ГЛАВА ТРЕТА

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И

ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 43. (1) За подобряване качеството на предоставяните административни услуги от отдел „Правни дейности и обществени поръчки“ се извършва периодично, но не по-малко от един път в една календарна година, измерване на удовлетвореността на потребителите чрез попълване:

1. на анкетна карта за обратна връзка по електронен път в интернет страницата на министерството www.tourism.government.bg или на хартиен носител при посещение на място;
2. формуляр за сигнал за корупция по електронен път в интернет страницата на министерството www.tourism.government.bg или на хартиен носител при посещение на място.

(2) Удовлетвореността на потребителите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутиите, намиращи се на входа на сградите на министерството в гр. София на ул. „Съборна“ № 1 и в гр. Пловдив, ул. „Железарска“ № 1.

(3) Резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се публикуват на интернет страницата на министерството.

Чл. 44. Данните по Чл. 35 се използват при изготвянето на периодични анализи за нивото на административното обслужване и възникналите проблеми, като се правят предложения за тяхното отстраняване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. “Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

§2. “Административна услуга“ е:

- а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

§3. “Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

§4. “Потребител на административни услуги” е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§5. “Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрацията, както и информация относно компетентността на различни административни структури.

§6. “Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§7. “Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на министерството се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерство на туризма се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Закона за защита на личните данни.

§2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерство на туризма се утвърждават със заповед на министъра на туризма и влизат в сила от деня на утвърждаването им и са задължителни за всички служители на министерството.

§4. Настоящите правила отменят утвърдените със Заповед № Т-РД-16-201/22.07.2015 г. на министъра на туризма.