

X ЗМФ-1116

Приложение към т. 1 от заповед №
на главния секретар
Signed by: Ministry of Finance

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ФИНАНСИТЕ

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. С тези правила се определят организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по:

1. регистриране на входящи, изходящи преписки и връчване на актове, свързани с прилагане на комплексно административно обслужване при предоставяне на административни услуги от Министерството на финансите (МФ);

2. регистриране на входящи и изходящи преписки по жалби и протести, сигнали и предложения;

3. регистриране на входящи и изходящи преписки, свързани с предоставянето на достъп до обществена информация;

4. регистриране на входящи и изходящи преписки, свързани с издаването на удостоверения за осигурителен доход (образец УП-2) и/или осигурителен стаж (образец УП-3).

Чл. 2. (1) Дейностите по чл. 1 се осъществяват от отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” чрез Център за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от сектор „Канцелария и административно обслужване”.

(2) Взаимодействието между административните органи при комплексното административно обслужване се осъществява по реда на раздел IIа от глава втора на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г.

Раздел II

Приемане и регистриране на входящи документи

Чл. 3. (1) Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях, заявленията за достъп до обществена информация, жалби и протести, сигнали и предложения се подават в ЦАО, стая № 1 на Министерството на финансите всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 ч. на адрес: гр. София, ул. „Г.С. Раковски” № 102 (вход за граждани – от ул. „Г. Бенковски”). Заявленията могат да постъпват чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път на адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg във вид на сканирано копие на хартиеното заявление/искане или чрез Портала на електронното управление на адрес: <http://egov.bg/>.

(2) При подаване на заявления/искания по електронен път:

1. за предоставяне на електронни административни услуги от физически лица, които са се идентифицирали електронно по реда на Закона за електронната идентификация, електронните изявления могат да се подписват с усъвършенстван електронен подпис;

2. за достъп до обществена информация, заявлението се счита за писмено в случаите, когато е направено по електронен път на посочените в ал. 1 адреси или чрез Платформата за достъп до обществена информация, като не се изисква подпис съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (ОВ, L 257/73 от 28 август 2014 г.) и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ).

(3) Когато в края на работното време има необслужени потребители на административни услуги, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) Служителите в ЦАО ползват обедна почивка, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време. В помещението и пред него са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Раздел III

Заявяване на административни услуги, необходими документи и отговорни за предоставянето им административни звена

Чл. 4 (1). Заявлението/искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване. Писменото заявление/искане се подава на хартиен носител или по електронен път.

(2) Устното заявление/искане се подава чрез ЦАО по реда на чл. 5, ал. 3. Устни искания се приемат в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания – в рамките на работното си време.

(3) Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време, се смятат подадени в срок.

Чл. 5. (1) На желаещите заявители се предоставя заявление по образец за исканата административна услуга, в което са изброени всички необходими документи, които следва да бъдат приложени. Потребителите на административните услуги се информират от служителя в ЦАО, че могат да се снабдят с необходимия комплект документи от интернет страницата на МФ или чрез Портала на електронното управление на адрес: <http://egov.bg/>.

(2) Служителят в ЦАО проверява наличието на приложените документи за предоставянето на административната услуга и образува преписка, като извършва регистрация в веб-базираната автоматизирана информационна система за документооборот (веб-АИС).

(3) Искането на потребител за административни услуги, внесено устно, се отразява в протокол (приложение № 1), който се подписва от заявителя и от служител в ЦАО, съставил протокола, и се регистрира по реда на ал. 2.

(4) Не може да се изисква предоставяне на информация или документи, налични в МФ или при друг орган, които се осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(5) За образуваната преписка на вносителите на заявления се дава входящ номер.

(6) Не се образува преписка по заявления, към които не са посочени пълното име и адресът на гражданина или седалището на организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис на заявителя или на упълномощено лице, както и декларация за съгласие на субекта на данните, за административни услуги, за които това е изискване на действащото законодателство.

(7) При желание заявителят посочва телефон, факс и/или адрес на електронна поща или информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление.

(8) Разпределянето на заявленията по ал. 1 се извършва в деня на регистрирането им.

Чл. 6. (1) Ръководителят на административното звено, към когото е насочена преписката, отговаря за изготвяне на отговор в определените срокове.

(2) Срокът за издаване на административния акт е 14 дни от датата на регистриране на заявлението, освен ако в специален закон не е предвидено друго. В случаите по чл. 4, ал. 3, срокът за вземане на решение започва да се брой от следващия работен ден.

Чл. 7. В случаите когато исканията на гражданите са неоснователни и незаконосъобразни, извършването на административната услуга се отказва с мотивиран отказ.

Чл. 8. (1) Издаването на акта, съответно отказа за издаването му, се съобщава на заинтересованите лица в тридневен срок.

(2) Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на отказа, което се удостоверява с подпис на извършилото го длъжностно лице в специален дневник или с отправяне на писмено съобщение чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или по факс, ако страната е посочила такива.

(3) Заявителят се уведомява за издаването на акта, съответно отказа за издаването му от административното звено, водещо по предоставянето на услугата. Когато някое от заинтересованите лица не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се предава за съхранение в учреденския архив към съответната преписка и се отразява в уеб-АИС.

Чл. 9. (1) Издадените актове по извършените административни услуги се връчват в ЦАО лично на заявителя срещу представена лична карта, на негов пълномощник срещу представено пълномощно или се изпращат чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка или по електронен път.

(2) Лица, които приемат и изпращат електронни документи/изявления, в т.ч. по подадени жалби, сигнали и предложения, по електронната поща чрез адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg, и в профила на МФ в Системата за сигурно електронно връчване, са началникът на сектор „Канцелария и административно обслужване“ и началникът на сектор „Деловодство и архив“.

Чл. 10. (1) Отдел „Персонал и административни дейности“ организира поставянето на списък на видовете административни услуги (приложение № 2) и необходимите документи за извършването им на официалното табло за обявления на министерството на входа за граждани от ул. „Г. Бенковски“. Информацията се публикува на електронната страница на министерството.

(2) При промени, свързани с предоставяните административни услуги, административните звена, които са водещи за предоставянето на съответна услуга, са длъжни да информират отдел „Персонал и административни дейности“ за настъпилите промени в 3-дневен срок от влизане в сила на акта, от който произтичат промените, с цел вписването им в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, наричан по-долу „Регистър на услугите“ и отразяването им на електронната страница на МФ и на официалното табло за обявления на министерството.

Раздел IV

Регистриране и разглеждане на искания за достъп до обществена информация

Чл. 11. (1) Писмените заявления по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се регистрират от служителите в ЦАО в уеб-АИС със самостоятелен регистрационен индекс в деня на тяхното постъпване и се насочват на началника на кабинета, главния секретар, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” и дирекция „Правна“.

(2) За писмени заявления се считат и заявленията, получени на официалния факс на министерството – (02) 980-68-63, по електронен път на адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg във вид на сканирано копие на хартиеното заявление или чрез Портала на електронното управление на адрес: <http://egov.bg/>, в който не се изисква подпис съгласно изискванията на ЗЕДЕУУ.

(3) При поискване от заявителя служителят в ЦАО му предоставя за попълване формуляр на заявление за достъп до обществена информация (приложение № 3). Формулярът на заявление се публикува на електронната страница на министерството www.minfin.bg.

Чл. 12. Заявления, които не съдържат данните по чл. 25, ал. 1, т. 1, 2 и 4 от ЗДОИ се оставят без разглеждане.

Чл. 13. Устните запитвания по ЗДОИ се приемат от служителите в ЦАО, за което се съставя протокол (приложение № 4), който се регистрира по реда на чл. 11.

Чл. 14. Всички допълнително постъпили или създадени документи, които са по повод или в отговор на вече регистрирано заявление, носят регистрационния номер на заявлението и датата на постъпване.

Чл. 15. Жалбите срещу решенията за предоставяне или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се приемат в ЦАО в два екземпляра, регистрират се по реда на чл. 11 и 14 и се предават на дирекция „Съдебна защита”.

Чл. 16. (1) Когато исканата от заявителя обществена информация се отнася до дейността на административни звена от структурата на МФ, отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” подготвя писмено искане до ръководителя на съответното административно звено за предоставяне на информацията.

(2) Ръководителят по ал. 1 следва да представи писмен отговор за предоставяне или мотивиран отказ за предоставяне на исканата информация, като в случаите на отказ същият се мотивира, като се посочват фактическите обстоятелства и конкретното основание за това съгласно ЗДОИ.

(3) Когато определеният в ЗДОИ срок за изготвяне на решението е недостатъчен, ръководителят на административното звено писмено мотивира необходимостта от неговото удължаване.

(4) Отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” изготвя уведомление до заявителя, в което се посочват причините за удължаване на срока.

(5) Когато исканата информация не е налична в министерството, отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” изготвя уведомление до заявителя, което се съгласува с директора на дирекция „Правна“, главния секретар и началника на кабинета, а когато заявител е журналист, представител на медия, неправителствена организация или политическа партия – с директора на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“.

Чл. 17. (1) Решението за предоставяне или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се изготвя от отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, съгласува се с дирекция

„Правна“, главния секретар и началника на кабинета и се подписва от служител, определен от министъра на финансите. За съобщаване на решението на заявителя се изготвя съпроводително писмо, което носи входящия номер на заявлението.

(2) В случаите когато заявител е журналист, представител на медия, неправителствена организация или политическа партия, решението за предоставяне или за отказ от предоставяне на достъп до обществена информация, се съгласува задължително и с директора на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“. Решението за предоставяне или за отказ от предоставяне на достъп до обществена информация във връзка с приключили, текущи или бъдещи съдебни и арбитражни производства се съгласува и с дирекция „Съдебна защита“.

(3) Решението за предоставяне на достъп до обществена информация се връчва на заявителя лично, срещу подпис, или се изпраща по пощата с обратна разписка, или се изпраща по електронен път, когато заявителят е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път и е посочил адрес на електронна поща. Решението за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се връчва на заявителя срещу подпис или се изпраща по пощата с обратна разписка.

(4) При изразено съгласие от заявителя решението за предоставяне на достъп до обществена информация да бъде публикувано на интернет страницата на Министерството на финансите при спазване на правилата за защита на личните данни, решението с информацията се публикува в рубрика „Открито управление“.

Чл. 18. (1) Достъп до обществена информация се предоставя на заявителя или на друго лице срещу представяне на пълномощно, подписано от заявителя, след заплащане на определените материални разходи и представяне на платежен документ.

(2) За предоставения достъп се съставя протокол по образец (приложение № 5), който се подписва от лицето по ал. 1 и служител от отдел „Персонал и административни дейности“ на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“.

(3) Когато заявителят е поискал достъпът до информация да му бъде предоставен по електронен път и е посочил адрес на електронна поща за получаването, на посочения адрес на електронна поща се изпраща решението за предоставянето на достъп заедно с копие от информацията или интернет адреса, на който се съдържат данните. В тези случаи не се съставя протоколът по ал. 2 и не се заплащат разходи по предоставянето.

(4) Ако заявителят е променил адреса на електронната поща, без да е уведомил МФ, или е посочил неверен или несъществуващ адрес, информацията се смята за получена от датата на изпращането ѝ.

(5) Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в ЦАО на министерството.

(6) Ако информация е предоставена повече от три пъти по реда на глава трета от ЗДОИ или може да представлява обществен интерес, отдел „Персонал и административни дейности“ на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“ изпраща до отдел „Връзки с обществеността“ на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ за публикуване на интернет страницата на МФ на информацията, включително в отворен машинно четим формат, предоставен от административното звено в министерството, притежател на информацията.

Чл. 19. (1) За постъпилите писмени искания за предоставяне на информация от общественения сектор за повторно използване се прилага глава четвърта от ЗДОИ.

(2) Исканията по ал. 1 се отправят със заявление по образец (приложение № 6) и се приемат, регистрират и разглеждат по реда на настоящия раздел.

(3) Информацията от обществения сектор се предоставя за повторно използване безплатно или след заплащане на такса, която не може да надхвърля материалните разходи по възпроизвеждането и предоставянето на информацията, както и за анонимизирането на личните данни и мерките, взети за защита на производствена или търговска тайна, съгласно тарифа, приета от Министерския съвет.

Чл. 20. Ежегодно отдел „Персонал и административни дейности” на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване” изготвя отчет за постъпилите заявления за достъп до обществена информация, който се представя на главния секретар на министерството. Годишният отчет е част от ежегодните доклади по чл. 62, ал. 1 от Закона за администрацията.

Раздел V

Регистриране на входящи и изходящи преписки по жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 21. (1) Постъпилите в министерството жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в деня на постъпването им и се разглеждат по ред, установен с Административнопроцесуалния кодекс и Устройствения правилник на Министерството на финансите, приет с Постановление № 353 на Министерския съвет от 2016 г.

(2) Решение по сигнал или предложение се взема най-късно в 2-месечен срок от постъпването му.

Чл. 22. (1) По реда на чл. 3 се подават сигнали по Закона за електронното управление (ЗЕУ) за нарушения на изискванията за достъпност на съдържанието на:

1. интернет страницата на МФ - уебсайт с адрес: <https://www.minfin.bg/>;
2. интернет страницата за държавни помощи – уебсайт с адрес: <https://stateaid.minfin.bg/>.

(2) Постъпилите в министерството сигнали се регистрират в уеб-АИС от началника на сектор „Канцелария и административно обслужване“ и началника на сектор „Деловодство и архив“ и се предават/насочват към отдел „Връзки с обществеността” на дирекция „Връзки с обществеността и протокол” или дирекция „Европейски въпроси и политики“.

(3) Когато поставените в сигнала въпроси засягат и други административни звена в министерството, отдел „Връзки с обществеността” на дирекция „Връзки с обществеността и протокол” изисква тяхното становище.

(4) Сигналът се разглежда в срок до един месец от постъпването му, като в същия срок се подготвя и отговорът по ал. 5, който съдържа:

1. описание на предприетите действия и мерки за отстраняване на нарушението на достъпността и срокът, в който посочените нарушения за достъпност ще бъдат отстранени, или

2. мотивиран отказ, в случаите когато искането е прието за неоснователно и незаконосъобразно.

(5) Отговорът до подалия сигнала се изготвя от отдел „Връзки с обществеността” на дирекция „Връзки с обществеността и протокол”, когато сигналът е за интернет страницата на МФ или от дирекция „Европейски въпроси и политики”, когато той е за интернет страницата за държавните помощи, съгласува се с дирекция „Информационни системи“ и се подписва съответно от директора на дирекция „Връзки с обществеността и протокол” или директора на дирекция „Европейски въпроси и политики“.

(6) Когато подалият сигнала е посочил електронна поща, отговорът се изпраща, подписан с удостоверение за квалифициран електронен подпис, а в останалите случаи – на хартиен носител, на посочения в сигнала адрес. Когато е посочен неверен или несъществуващ адрес, информацията се смята за получена от датата на изпращането ѝ.

Чл. 23. (1) Данни и информация, необходими за наблюдение и проверки по ЗЕУ се представят на компетентния орган – министъра на електронното управление, в 14-дневен срок от получаване на искането му, от:

1. отдел „Връзки с обществеността” на дирекция „Връзки с обществеността и протокол” - по жалби, постъпили при условията и по реда на чл. 58г, ал. 2 от ЗЕУ и при осъществяване на контрол по чл. 60а от ЗЕУ върху съответствието на съдържанието на интернет страницата на МФ;
2. дирекция „Европейски въпроси и политики“ - по жалби, постъпили при условията и по реда на чл. 58г, ал. 2 от ЗЕУ и при осъществяване на контрол по чл. 60а от ЗЕУ върху съответствието на съдържанието на интернет страницата за държавните помощи.

(2) Когато жалбата по чл. 58г, ал. 2 от ЗЕУ е приета за основателна, отдел „Връзки с обществеността” на дирекция „Връзки с обществеността и протокол” или дирекция „Европейски въпроси и политики“ уведомява дирекция „Информационни системи“ за предприемане на действия по изпълнение на дадените от министъра на електронното управление задължителни указания в установения срок.

Раздел VI

Издаване на удостоверения за осигурителен доход (образец УП-2) и осигурителен стаж (образец УП-3)

Чл. 24. (1) Министерството на финансите издава удостоверения за осигурителен доход (образец УП-2) и/или осигурителен стаж (образец УП-3) след подаване на писмено заявление. Формулярът на заявление се публикува на интернет страницата на министерството www.minfin.bg (приложение № 7). Същият е наличен на хартиен носител в ЦАО на МФ и се предоставя за попълване.

(2) При подаване на заявлението за издаване на удостоверения за осигурителен доход (образец УП-2) и/или осигурителен стаж (образец УП-3) задължително се представя и декларация за съгласие за обработване на лични данни (декларация за съгласие на субекта на данните съгласно приложение № 2 към утвърдена Политика за защита на личните данни в Министерството на финансите). Формулярът на декларация се публикува на интернет страницата на министерството www.minfin.bg. Същият е наличен на хартиен носител в ЦАО на МФ и се предоставя за попълване.

(3) Подаването и приемането на заявленията и декларациите се извършва в ЦАО на МФ лично от осигуреното лице или упълномощено от него лице всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 ч. (вход за граждани – от ул. „Г. Бенковски”). Заявленията и декларациите могат да постъпват и чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път на адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg, чрез профила на МФ в ССЕВ и чрез Портала на електронното управление на адрес: <http://egov.bg/>.

(4) Издаването на удостоверения за осигурителен доход (образец УП-2) и осигурителен стаж (образец УП-3) се извършва в сроковете по чл. 6, ал. 2.

(5) В зависимост от посоченото в заявлението издадените удостоверения се получават лично от осигуреното лице или от упълномощено от него лице срещу подпис, изпращат се чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка, по електронна поща или чрез ССЕВ.

Раздел VII

Проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Чл. 25. На интернет страницата на министерството се публикува анкета с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги (приложение № 8).

Чл. 26. Резултатите от попълнените анкети се анализират най-малко веднъж в годината от отдел „Персонал и административни дейности“. Изготвя се годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на министерството.

Раздел VIII

Задължения на служителите в Центъра за административно обслужване

Чл. 27. При изпълнение на служебните си задължения служителите са длъжни да:

- 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 административните звена в министерството, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 3.** разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- 4.** приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- 5.** приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- 6.** проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
- 7.** дават информация за хода на работата по преписката;
- 8.** осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
- 9.** предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
- 10.** осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
- 11.** разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
- 12.** изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- 13.** канят потребителя на административните услуги да попълни анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;
- 14.** изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги;
- 15.** спазват Правилата за почтеност на служителите на Министерството на финансите и Хартата на клиента.

Раздел IX

Стандарти на административно обслужване

Чл. 28. В министерството се приемат следните стандарти по отношение на

максималното време за административно обслужване:

1. за обслужване потребител на административните услуги, предоставяне информация и консултация във връзка с административното обслужване при посещение в ЦАО на министерството – до 20 минути;

2. за отговор на запитвания от общ характер, постъпили по пощата и на официалната електронна поща на министерството – до 5 дни, а когато е необходимо проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

3. за препращане на предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън компетентността на министерството – 7 дни.

Чл. 29. Служителите от административните звена в структурата на министерството предоставят на служителите от отдел „Персонал и административни дейности“, които имат функции и компетентности във връзка с административното обслужване, незабавно информация и/или документи, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване.

Чл. 30. За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от фронт офиса и бек офиса:

1. периодично обменят опит и информация;

2. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност, в т.ч. и получените на електронен адрес feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg предложения във връзка с предоставяните услуги;

3. предоставят данни за изготвяне отчета на министерството за състоянието на административното обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация;

4. периодично извършват анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Заключителна разпоредба

Параграф единствен. За неуредените в тези правила случаи се прилагат съответно утвърдените със заповед на министъра на финансите Вътрешни правила за организацията на електронния и хартиен документооборот и контрола по изпълнение на задачите в Министерството на финансите.

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ПРОТОКОЛ

Днес.....служителят.....
.....на длъжност.....
В.....

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят

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

.....
тел., факс....., електронна поща

устно заяви искане за:

.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт
да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....
.....

Лично от Центъра за административно обслужване

По електронен път на електронна поща

Чрез Системата за сигурно електронно връчване

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:.....

(подпис)

СПИСЪК

на административните услуги и режими, предоставяни от Министерството на финансите

1. Приемане на уведомление за отпечатване на билети, фишове, талони и други удостоверителни знаци за участие в хазартни игри по смисъла на Закона за хазарта (№ 602 от Регистъра на услугите, режим – уведомление със стопанска дейност – ценни книжа);
2. Приемане на уведомление за отпечатване на билети, карти и абонаментни карти за превоз на пътници (№ 1704 от Регистъра на услугите, режим - уведомление със стопанска дейност – ценни книжа);
3. Приемане на уведомление за отпечатване на талони за паркиране в зоните за платено паркиране (№ 1706 от Регистъра на услугите, режим - уведомление със стопанска дейност – ценни книжа);
4. Издаване на лиценз за извършване на безмитна търговия услуга (№ 2929 от Регистъра на услугите, режим – лицензиране със стопанска дейност - търговия).
5. Признание на професионална квалификация по професия „вътрешен одитор в публичния сектор“, придобита в чужбина (№ 3029 от Регистъра на услугите).
6. Предоставяне на достъп до обществена информация (обща административна услуга № 2 от Регистъра на услугите)
7. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) (обща административна услуга № 2133 от Регистъра на услугите)
8. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) (обща административна услуга № 2134 от Регистъра на услугите)

ДО
МИНИСТЪРА НА ФИНАНСИТЕ

ЗА Я В Л Е Н И Е
ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

ОТ.....
(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:

телефон за връзка:....., ел. поща

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

На основание Закона за достъп до обществена информация, моля да ми бъде предоставена следната информация:

.....
(описание на исканата информация)
.....
.....
.....
.....
.....

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. Преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. Устна справка;
3. Копия на материален носител (хартиен или технически носител – CD, DVD, USB флаш памет);
4. Копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
5. Публикуване на информацията на платформата за достъп до обществена информация;
6. Комбинация от форми -

На основание чл. 25, ал. 1, т. 5 от Закона за достъп до обществена информация **отказвам** заявлението, подадено чрез електронна поща по чл. 15, ал. 1, т. 4 от същия закон, решението и предоставената обществена информация по него да бъдат публикувани на платформата за достъп до обществена информация.

*(отбелязва се „X“ в случай че заявителят **не желае** заявлението, подадено чрез електронна поща по чл. 15, ал. 1, т. 4 от ЗДОИ, решението и предоставената информация по него да се публикуват на платформата за достъп до обществена информация)*

Дата.....

Подпис.....

**ПРОТОКОЛ
ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТНО ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА
ИНФОРМАЦИЯ**

Днес,.....202...г.,.....
(дата; имена на служителя)

.....
(длъжност, дирекция, отдел)

прие от г-н/г-жа
(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:

телефон....., ел. поща.....

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

ОПИСАНИЕ НА ИСКАНАТА ИНФОРМАЦИЯ:.....

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

Заявителят желае да получи исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. Преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. Устна справка;
3. Копия на материален носител (хартиен или технически носител - CD, DVD, USB флаш памет);
4. Копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
5. Публикуване на информацията на платформата за достъп до обществена информация;
6. Комбинация от форми.....

Служител:

Заявител:

ПРОТОКОЛ

за предоставяне на достъп до обществена информация

по заявление с вх. №.....

Днес,, на основание чл. 35, ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация и чл. 18, ал. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на финансите, се състави настоящият протокол, с който се удостоверява изпълнението на Решение №/.....202....г. за предоставянето на достъп до обществена информация.

След като се установи, че сумата, посочена в Решението за предоставяне на достъп до обществена информация е заплатена с платежен документ
.....,
от заявителя
(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)

.....
адрес за кореспонденция

.....
беше предоставен/а
(посочва се информацията и формата за предоставянето ѝ)

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

Настоящият протокол се състави в два еднообразни екземпляра – по един за Министерството на финансите и за заявителя.

Предал :.....
Име и длъжност
на служителя:.....
.....

Получател:.....
Заявител:.....
/Пълномощник:
.....

ДО
МИНИСТЪРА НА ФИНАНСИТЕ

ЗА Я В Л Е Н И Е
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОВТОРНО ИЗПОЛЗВАНЕ

ОТ.....
(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:

телефон за връзка:....., ел. поща

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

На основание Закона за достъп до обществена информация, моля да ми бъде предоставена за повторно използване следната информация:

.....
(описание на исканата информация)
.....
.....
.....

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. Копие на материален носител (хартиен, технически, магнитен, електронен);
2. Копие, предоставено по електронен път или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
3. Комбинация от форми

Дата.....

Подпис.....

ДО
ГЛАВНИЯ СЕКРЕТАР
НА МИНИСТЕРСТВОТО НА
ФИНАНСИТЕ

З А Я В Л Е Н И Е

ОТ
(трите имена по лична карта)

Адрес за кореспонденция : гр./с ПК: община.....
бул./ул. №, бл., вх., ет., ап.
e-mail:, телефон за връзка:

УВАЖАЕМА/И Г-ЖО/Г-Н ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,

С настоящото заявление желая да ми бъде издадено (отбелязва се желаният/те образец/и с X):

Удостоверение за осигурителен доход (образец УП-2)

Удостоверение за осигурителен стаж (образец УП-3)

на
(име, презиме и фамилия през съответния период)

ЕГН, роден/а на, в гр./с.
община, област

за времето отГ. доГ.
(осигурителен период)

заемана длъжност

в дирекция, отдел

Администрация.....

Заявявам желанието си да получа отговор:

Лично.

Чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка.

Прилагам следните документи:

1. Ксерокопия на трудова/служебна книжка (за заявления период)
(подчертава се)

2. Декларация за съгласие на субекта на данните за обработване на личните данни
(от заявителя и осигуреното лице)

.....

Дата:

Подпис:

АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

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

Нашите стремежи са взаимното доверие и удовлетвореността на гражданите!

ВАШЕТО МНЕНИЕ ЗА НАШАТА РАБОТА

/ Моля на всеки въпрос дайте по един отговор /

А. Използване на услуги

Досега използвали ли сте услугите на Министерството на финансите ?

Да

Не

Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?

Един път на няколко години

Няколко пъти годишно

Всеки месец

Много често

Б. Качество на предоставената информация

Лесно се намира информация за услугите, извършвани от Министерството на финансите

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

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

- ясна /лесно разбираема/

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

- точна

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

- пълна

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

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

Да

Не

В. Канали за достъп до информация

Първоначално научих за услугите извършвани от Министерството на финансите от:

Медии

Интернет

Нормативни документи

Информационно табло

Личен разговор със служител на ЦАО

Телефонен разговор със служител на ЦАО

Роднини, приятели, познати

Г. Отношение на служителите към клиентите

Служителите се държат любезно с клиентите

Да

Не

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

Отлично

Добро

Лошо

Не мога да преценя

За колко време бяхте обслужен/а/?

До 10 минути

До 20 минути

Над 20 минути

Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?

Да

Не

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

Да

Не

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

Да

Не

Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?

Да

Не

Не мога да преценя

Д. Обстановката, в която се предоставят услугите

Достъпът до сградата е лесен

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

Работното време за прием на граждани е удобно

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

Е. Приоритетите за подобряване

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

Достъпът до информация

Количеството на предоставената информация

Качеството на предоставената информация

Отношението на служителите към клиентите

Компетентността на служителите

Обстановката, в която се предоставят услугите

Ж. За самите Вас

Вие сте?

Мъж

Жена

На колко години сте?

Под 25 г.

От 25 до 40 г.

От 41 до 55 г.

Над 55 г.

С какво образование сте?

Основно

Средно

Полувисше/висше

Друго

Към коя от следните групи се причислявате?

Работещ

Пенсионер

Учащ

Друго

Предложения и препоръки

**БЛАГОДАРИМ ЗА СПОДЕЛЕНОТО МНЕНИЕ И
СЪДЕЙСТВИЕ!**