



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на иновациите и растежа
Главен секретар

ЗАПОВЕД

№ *РД-14-162*.../...*22.07.2022*... г.

На основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн. ДВ, бр. 78 от 2006 г.)

НАРЕЖДАМ:

Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерството на иновациите и растежа.

Контрола по изпълнението на заповедта ще осъществявам лично.

Заповедта да се доведе до знанието на всички служители на Министерството на иновациите и растежа за сведение и изпълнение.

ЕЛЕНА БОЛТАДЖИЕВА

Главен секретар на

Министерството на иновациите и растежа



Утвърдени със заповед № РД-14-162/22.07.2022 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В МИНИСТЕРСТВОТО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА

РАЗДЕЛ I

Общи разпоредби

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се уреждат организацията на работа по приемане, регистриране и разпределяне на заявления/искания, жалби, протести, сигнали, предложения, заявления за предоставяне на административни услуги от служителите в Центъра за административно обслужване на Министерството на иновациите и растежа, гр. София, ул. „Княз Александър I“ №12

Чл. 2. Дейността по чл. 1 се осъществява без прекъсване всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30

Чл. 3. Отдел „Координация и деловодство“ към дирекция „Административно и информационно обслужване“ изпълнява функциите на „фронт офис“, а останалите звена от структурата на Министерството на иновациите и растежа изпълняват функциите на „бек офис“, съгласно смисъла на Базисния модел на обслужване „едно гише“, приет с Решение № 878 на Министерския съвет от 2002 г.

Чл. 4. Служителите по чл. 1 обслужват физически и юридически лица и обработват постъпилите заявления, като спазват принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство.

РАЗДЕЛ II

Организация на административното обслужване. Последователност на действията

Чл.5. (1) Заявленията/исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията по реда на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и заявленията за предоставяне на административни услуги се подават лично, чрез упълномощен по реда на чл. 18, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс представител, по пощата, по електронна поща, чрез Системата за сигурно електронно връчване или устно, когато това е нормативно регламентирано. След получаването им те се регистрират чрез Автоматизираната информационна система „Евентис“ (АИС „Евентис“) и се насочват за изпълнение към компетентното звено, дирекция или служител.

(2) Заявленията за достъп до обществена информация се подават лично, чрез упълномощен представител, по пощата, по електронна поща, чрез Платформата за достъп до обществена информация, Системата за сигурно електронно връчване или устно и се регистрират със

самостоятелен регистрационен индекс съгласно утвърдените със заповед на министъра на иновациите и растежа Вътрешни правила за достъп до обществена информация на Министерство на иновациите и растежа.

(3) Заявленията за достъп до обществена информация е възможно да се подават и устно, като заявителят предоставя необходимите данни на служител от Центъра за административно обслужване, който директно попълва информацията в регистрационната форма в АИС „Евентис“, регистрира попълнената форма и я насочва за изпълнение към Главен секретар, изрично вписвайки в полето „Коментар“, че заявлението е подадено устно.

(4) Обработването на лични данни се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, Закона за защита на личните данни

Чл. 6. (1) Заявленията за предоставяне на административни услуги се подават на място в Центъра за административно обслужване писмено или устно, както и по електронен път:

- електронна поща (подписани с електронен подпис);
- чрез Системата за сигурно електронно връчване;

(2) Заявителите на административни услуги могат да получат информация и образци на заявления:

- на място в Центъра за административно обслужване;
- на Интернет страницата на Министерството на иновациите и растежа;
- от Регистъра на услугите в Административния регистър.

(3) При подаване на заявление за предоставяне на административна услуга служителите по чл. 1 проверяват наличието на приложените документи, необходими за изготвяне на услугата и образуват служебна преписка, която регистрират в АИС „Евентис“.

(4) След образуване на служебна преписка на вносителите на заявления в Центъра за административно обслужване се предоставя входящ номер и информация относно срока, в който следва да бъде извършена административната услуга,

(5) Не се образува служебна преписка по заявления, към които:

1. не са приложени описаните документи;
2. не е посочено пълното име и адрес на съответното физическо или юридическо лице и/или липсва подпис (ако наличието му е нормативно регламентирано) и дата.

(6) При желание заявителят може да посочи и допълнителна информация.

(7) Насочването на Заявленията по ал. 2 се извършва в деня на регистрирането им.

(8) Служителите от Центъра за административно обслужване насочват преписката по компетентност към главен секретар или ресорен заместник министър.

(9) Регистрираното заявление се резолира чрез функционалностите на АИС „Евентис“ до директора на съответната дирекция и се определя срок за изпълнение.

(10) При запитване от страна на заявителя, относно движението по конкретното заявление, се извършва проверка в АИС „Евентис“. Служителите по чл. 1 имат право да предоставят на заинтересованите физически и юридически лица информация само относно състоянието на преписките, непълноти в документацията и срока за изпълнение.

(11) В случаите, когато исканията на заявителите са неоснователни (незаконосъобразни) извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт, който се изготвя от отговорното звено.

(12) Изготвеният акт за административна услуга или отказ се предоставя:

1. лично на заявителя или на негов пълномощник срещу име, подпис и дата, а в случаите на получаване от упълномощено лице - след представяне на нотариално заверено пълномощно;
2. по пощата;
3. по електронна поща;
4. чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(13) Уведомителните, респективно съпроводителните писма се изготвят от отговорния служител от съответната дирекция.

(14) Служителите по чл. 1 и ръководителите на съответните административни звена нямат право да предоставят на заинтересованите физически и юридически лица информация относно името и длъжността на служителя, отговорен за извършването на услугата.

Чл. 7. (1) Дирекция „Административно и информационно обслужване“ отговаря за актуализирането на информацията в Регистъра на услугите и поставянето на списък на административните услуги, съгласно **Приложение № 4** на информационното табло в Центъра за административно обслужване.

(2) Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ (ВОП) е отговорна за извършване на превод на английски език на информацията по ал. 1 при необходимост.

Чл. 8. Директорите на дирекции, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, са длъжни да:

1. определят служители, които да са отговорни за административното обслужване на физическите и юридическите лица и при необходимост да оказват съдействие на отдел „Координация и деловодство“ във връзка с цялостния процес на организация и предоставяне на административните услуги;

2. информират с писмен доклад дирекция „Административно и информационно обслужване ” за настъпили промени в законодателството, свързани с предоставянето на административните услуги, в срок не по-късно от 3 дни след публикуването на промяната в „Държавен вестник“, с цел актуализиране на Списъка на административните услуги, информацията и образците на заявления.

3. контролират за срочното изготвяне на административните актове по подадените заявления.

Чл. 9. (1) Исканията за издаване на индивидуален административен акт и заявяване на административна услуга могат да се внасят и устно.

(2) В случай, когато се внася устно искане за издаване на индивидуален административен акт или заявяване на административна услуга, заявителят предоставя необходимите данни на служител от Центъра за административно обслужване, който попълва информацията в регистрационната форма в АИС „Евентис“, регистрира попълнената форма и я насочва за изпълнение към компетентно длъжностно лице, изрично вписвайки в полето „Коментар“, че заявлението е подадено устно, както и начина, по който заявителят иска да получи издадения административен акт или административна услуга. След регистриране на искането АИС „Евентис“ се оформя протокол, съгласно **Приложение №1**, който се подписва от заявителя и от служителя от Центъра за административно обслужване, извършил регистрацията. Протоколът се сканира, подписва се с електронен подпис от отговорния служител и се добавя към регистрационния талон в АИС „Евентис“.

(3) Устните заявления се приемат в рамките на времето за работа с посетители на Министерството на иновациите и растежа.

Чл. 10. (1) В Министерството на иновациите и растежа могат да се подават заявления за извършване на комплексно административно обслужване, когато това е обективно възможно.

(2) Заявителят е необходимо да подаде заявление по образец, съгласно **Приложение №2**, в което се посочва:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да я извърши;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;
3. начинът, по който да бъде получена изготвената услуга.

РАЗДЕЛ III

Срокове за предоставяне на административни услуги, сигнали и предложения

Чл. 11. (1) Служителите на Министерството на иновациите и растежа са длъжни да изготвят и предоставят за подпис от министъра на иновациите и растежа или от упълномощено от него лице проект на краен акт по исканата административна услуга, при спазване на процедурите и нормативно определените срокове.

(2) Максималното време за отговор на предложение и сигнал, е както следва:

1. За вземане на решение по предложение - 2 месеца;
2. За отговор на предложение - 7 дни от постановяване на решението;
3. За препращане на предложение до компетентния орган (администрация) - 7 дни;
4. За вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
5. За съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
6. За препращане на сигнал до компетентния орган (администрация) - 7 дни.

РАЗДЕЛ V

Задължения на служителите от Центъра за административно обслужване

Чл. 14. При изпълнение на служебните си задължения служителите от Центъра за административно обслужване са длъжни да:

1. се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
2. обслужват потребителя на административни услуги, посетил Центъра за административно обслужване, за не повече от двадесет минути;
3. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
4. отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до административните звена в министерството, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
5. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят
заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
6. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

8. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административното обслужване;
9. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
10. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
11. осъществяват 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;
12. разясняват начина на плащане,
13. канят потребителите на административните услуги да попълват анкетна карта за проучване на удовлетвореността им като средство за осъществяване на обратна връзка;
14. предоставят информация само относно:
 - а) състоянието на преписката;
 - б) установени непълноти в документацията;
 - в) срока за изпълнение;
 - г) причините, наложили забавянето.
16. спазват правилата на Кодекса на поведението на служителите в държавната администрация

РАЗДЕЛ VI

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 15. (1) В Министерството на иновациите и растежа се осъществява обратна връзка с потребителите, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания:
 - а) Попълване от потребителите на анкетна карта на място в ЦАО по образец съгласно **(Приложение № 3)**;
 - б) Попълване на веб-базиран формуляр на интернет страницата на Министерството на иновациите и растежа [https:// www.mig.gov.bg/](https://www.mig.gov.bg/) анкета за получаване на удовлетвореността на потребителите.
2. Провеждане на консултации със служителите, участващи в административното обслужване.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ по отношение на работната среда, поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с потребителите.

4. Физическите и юридическите лица имат възможност да подават сигнали, жалби, похвали и предложения на електронната поща, по пощата и на място в ЦАО.

5. Предложения във връзка с административните услуги, предоставяни от министерството, могат да бъдат подавани и чрез кутията за анкетни карти.

(2) Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил дадена услуга или не. Попълнените на място анкетни карти се поставят в кутията за анкетните карти. Резултатите от попълнените анкети се анализират веднъж годишно от отдел „Координация и деловодство“.

(3) Прилаганите методи за обратна връзка се използват за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 16. Въз основа на получената информация чрез прилаганите методи за обратна връзка отдел „Координация и деловодство“ ежегодно изготвя обобщен доклад за направените констатации от анализа на резултатите, който се утвърждава от главния секретар.

Допълнителни разпоредби

§ 1. При нормативна установена възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, те се събират служебно от първичния администратор на данните.

1. 1. Документите се получават:

1. 2 На хартиен носител;

1. 3 Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;

1. 4 Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Заключителни разпоредби

§ 1. Тези Вътрешни правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Вътрешните правила влизат в сила от деня на утвърждаването им.

§ 3. За неуредените с тези Вътрешни правила въпроси се прилагат нормите на Административнопроцесуалния кодекс, Устройствения правилник на Министерството на иновациите и растежа, Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител (утвърдени със заповед на министъра на иновациите и растежа и Наредбата за административното обслужване.

МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА
ПРОТОКОЛ

Днес....., служителят

на длъжност в отдел „Координация и деловодно обслужване“.

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят с постоянен или настоящ адрес:

гр./с , ул.(ж.к.) , тел.

,електронен адрес

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

☐ Чрезлицензиран пощенски оператор на адрес: като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от ЦАО
- ☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: Заявител:

(подпис) (подпис)

ДО
МИНИСТЕРСТВОТО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА
ЗАЯВЛЕНИЕ

От

постоянен или настоящ адрес: гр./с

ул. (ж.к.)

тел ,факс

електронен адрес

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на (,посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1

2

{посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от ЦАО при компетентния орган

- ☐ По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

- ☐ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- ☐ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

1. Преглед на информацията - оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. Устна справка;
3. Копие на хартиен носител;
4. Копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
5. Комбинация от форми -

Дата: 20 г.

Подпис

АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми госпожи и господа,

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на услугите, предоставяни от Министерството на иновациите и растежа. Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването ѝ като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

*** Въпросът изисква задължителен отговор**

Колко често ползвате услугите, предоставяни от Министерството на иновациите и растежа?

Един път на няколко години

Няколко пъти годишно

Всеки месец

Много често

Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Министерството на иновациите и растежа:

Съгласен/а съм

Не съм съгласен/а

Не мога да преценя

Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и лесно разбираема:

Съгласен/а съм

Не съм съгласен/а

Не мога да преценя

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 от служителите в Центъра за административно обслужване?

До 10 минути

До 20 минути

Над 20 минути

Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от

Министерството на иновациите и растежа?

Да

Не

Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Министерството на иновациите и растежа?

Да

Не

Не мога да преценя

Какви препоръки бихте дали за подобряване на обслужването в нашата администрация?

Вашият отговор:

**СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА**

735 Издаване на сертификат за инвестиция клас А, Б и приоритетен
инвестиционен проект по Закона за насърчаване на инвестициите

2372 Издаване на удостоверения за извършени инвестиции за целите на
разрешаване на пребиваване в страната

2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).

2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).