

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИНСТИТУТА ПО ОТБРАНАТА „ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ“

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Института по отбрана „Професор Цветан Лазаров“ (Института по отбрана).

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява от служители на дирекции „Административно и финансово осигуряване“, „Военна стандартизация, качество и сертификация“ и регистратура за некласифицирана информация в сградата на Института по отбрана в гр. София, ПК 1592, бул. „Цветан Лазаров“ № 2, с работно време от понеделник до петък от 09,00 до 16,00 часа, без прекъсване.

(3) Зона за административно обслужване на физически и юридически лица в Института по отбрана е приемната зала във входното фоайе на сградата.

Чл. 2. (1) В раздел „Електронни услуги“ на интернет страницата на Института по отбрана и в Регистъра на административните услуги, поддържан чрез интегрираната информационна система на държавната администрация, се публикува информацията за предоставяните услуги, реда и организацията за предоставянето и образци на исканията.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

- служителите по чл. 1, ал. 2 лично или на телефон: 02/9221806/ и 02/9221807;

- информационното табло на входа на сградата на Института по отбрана;

- интернет страницата на Института по отбрана (www.di.mod.bg).

(3) При изменения на нормативната уредба информацията за извършваните административни услуги се актуализира в 7-дневен срок в източниците по ал. 2, т. 2 и 3.

Чл. 3. (1) Искания за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез деловодството от граждани или организации (заявители).

(2) Документите по ал. 1 се подават писмено или устно. Заявителят избира начина на подаване на документите – на място (в зоната за административно обслужване) или чрез лицензиран пощенски оператор. Предложения и сигнали може да се подават и по електронна поща.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват със служител от деловодството.

(4) Служителят от деловодството:

1. предоставя на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дава пояснения за попълването им, когато се налага;

2. проверява правилното попълване на образца на искане за съответната

услуга, описа и наличието на приложените документи;

3. регистрира в автоматизирана информационна система за документооборот (АИСД) постъпилите документи по ал. 1, като поставя на първата страница на документа щемпел за вписване на входящ номер и датата на регистриране;

4. предоставя входящ номер на подателя;

5. при нужда от консултация изисква експертно мнение от компетентната за услугата структура.

(5) В случаите на устно заявена административна услуга служителят от деловодството изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се в АИСД и служителят предоставя на заявителя входящия номер.

(6) Съдържанието на протокола по ал. 5 се определя от образеца на искане за съответната административна услуга. Предоставените от заявителя документи се описват като приложение към протокола.

(7) Гражданите и юридическите лица могат да се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс или с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа от други граждани или организации. При представяне на копие на пълномощно същото следва да бъде заверено от заявителя с подпис и печат за вярност.

(8) Не се образува производство по искане за административна услуга, заявено чрез пощенски оператор, към което не са посочени имената (лично, бащино и фамилно) и адресът на гражданина или наименованието на юридическото лице, заявител, искането, датата и подписът на заявителя.

Чл. 4. Когато исканата административна услуга не е от компетентността на Института по отбрана, искането и приложените към него документи се препращат на компетентния орган в 7-дневен срок, за което заявителят се уведомява с писмо.

Чл. 5. (1) При установяване на нередовност в документите по чл. 3, ал. 1 компетентната за административната услуга структура изготвя проект на писмо до заявителя за предоставяне в определен срок на допълнителни документи за извършване на услугата.

(2) Допълнителните документите по ал. 1 се предоставят от заявителя в деловодството с писмо, съдържащо входящия номер на искането за извършване на административната услуга и опис на приложените документи. Писмото се регистрира в АИСД.

Чл. 6. (1) Когато в края на обявеното работно време има потребители на административни услуги, работата на деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

(2) Служителите от деловодството ползват обедна почивка без прекъсване на административното обслужване.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на Института по отбрана.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок.

15

(3) При не предоставяне в срок на документите по чл. 5, ал. 2 производството се прекратява с акт на директора на Института по отбрана, подготвен от компетентната дирекция по исканата административна услуга.

(5) Административното обслужване завършва с предоставяне на заявителя/подателя на искания акт или мотивиран отказ (освен в случаите по чл. 4 и чл. 7, ал. 3).

(6) Сигналите и предложенията се регистрират в деня на постъпването им и се разглеждат по реда на Глава VIII, дял втори от Административно процесуалния кодекс и относимите вътрешноведомствени актове.

Чл. 8. (1) Служителите от компетентното за услугата звено:

а) изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;

б) при установяване на нередовност по отношение на внесената такса, изготвят писмото по чл. 5, ал. 1;

в) изискват информация от отдел „Логистично и финансово осигуряване“ за извършеното плащане на таксата;

г) отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от отдел „Логистично и финансово осигуряване“, в докладна записка, в която се предлага за подпис изготвеният акт за административната услуга.

(2) В случай на въведено етапно заплащане на такса и предоставяне от заявителя на документ за внесена такса за издаден акт проверката в отдел „Логистично и финансово осигуряване“ за извършеното плащане на таксата се извършва от звеното за административно обслужване.

(3) При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата заявителят се уведомява от звеното за административно обслужване за необходимостта да подаде искане за възстановяването на сумата с посочване на банкова сметка.

Чл. 9. (1) Издаването на административния акт, създаден в резултат на извършена административна услуга (уведомително писмо, удостоверение, разрешение и др.), отказът за издаването му и прекратяването на производството се съобщава на заявителя в тридневен срок чрез устно уведомяване по телефон, удостоверение с подпис на служителя от деловодството върху екземпляра от акта за Института по отбрана, или чрез писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако са посочени. Ако заявителят не е намерен, информацията за това се прилага към съответната преписка и се отразява в АИСД.

(2) Служителят на деловодството предава издадения акт на заявителя лично след представяне на лична карта и съставяне на опис, съдържащ датата на получаване, личното и фамилното име и подписа на получателя, или чрез лицензиран пощенски оператор на адреса, посочен в искането/жалбата/протеста/предложението/сигнала.

(3) Ако получателят на акта е различен от заявителя, служителят на деловодството изисква представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа. Копието на пълномощното следва да е заверено с подпис и печат за вярност. Служителят от деловодството сверява информацията в пълномощното със самоличността на получателя на акта.

16

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор издаденият акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/подателя, който заплаща цената за пощенската услуга при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка след заплащане на цената за пощенските услуги от заявителя/подателя по обявената на страницата в интернет банкова сметка на Института по отбрана. Цената за пощенската услуга се заплаща от Института по отбрана на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 10. Съобщаването от Института по отбрана по ел. поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1 и за издадения акт по чл. 9, ал. 1 се удостоверява със съответната разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 11. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път по сметката на Института по отбрана: УниКредит Булбанк, IBAN BG05 UNCR 7000 3117 9598 32; BIC: UNCR BGSF; Булстат: 129010036.

Чл. 12. (1) Директорът на Института по отбрана приема предварително записали се граждани всяка втора сряда от месеца – от 15.00 до 16.30 ч.

(2) Записването за прием се осъществява в отдел Административно осигуряване или на телефон 02/ 92 21 807.

(3) По преценка на директора, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Чл. 13. Административното обслужване в Института по отбрана се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите от Института по отбрана се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

2. в зоната за административно обслужване се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;

3. времето за обработване на документи е не повече от 20 минути.

Чл. 14. (1) В Института по отбрана със заповед е обявена и въведена за изпълнение Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на Института по отбрана (www.di.mod.bg).

Чл. 15. (1) Нарушенията на задълженията предвидени в тези вътрешни правила се установяват от определени лица.

(2) Определям за длъжностно лице установяващо нарушенията по наредбата за административното обслужване и настоящите вътрешни правила Началника на отдел "Административно осигуряване" на Института по отбрана.