



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на регионалното развитие и благоустройството

ЗАПОВЕД

№ 1002-14-2357/14.11.2022.

На основание чл. 15, ал. 2, т. 5 и чл. 40 от Устройствения правилник на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, приет с Постановление № 171 на Министерския съвет от 2017 г. (обн., ДВ, бр. 68 от 2017 г.) и във връзка с Наредба № Н-1 от 7 март 2022 г. за определяне на нормативи за заплащане на разходите по предоставяне на обществена информация, издадена от министъра на финансите (обн., ДВ, бр. 22 от 2022 г.),

НАРЕЖДАМ:

Изменям чл. 24 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ), утвърдени със Заповед № РД-02-14-353/14.04.2021 г., както следва:

„чл. 24. В случаите, когато исканата обществена информация се предоставя на физически носител, дължимите разходи се определят съгласно Наредба № Н-1 от 7 март 2022 г. за определяне на нормативи за заплащане на разходите по предоставяне на обществена информация, издадена от министъра на финансите (обн., ДВ, бр. 22 от 2022 г.). Заявителят се уведомява писмено за дължимата сума и начина на плащане, а обществената информация се предоставя след представяне на платежен документ.“

Настоящата заповед е неразделна част от Заповед № РД-02-14-353/14.04.2021 г., изменена със Заповед № РД-02-14-401/29.03.2023 г.

Заповедта да се публикува на интернет страницата на МРРБ.

ВЯРНО С ЕЛЕКТРОННО
ПОДПИСАНИЯ ОРИГИНАЛ

МИРОСЛАВА ВЛАДИМИРОВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Формат на електронен подпис: .p7s



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на регионалното развитие и благоустройството

ЗАПОВЕД

№ РД-02-14-401 / 29.05.23 г.

На основание чл. 15, ал. 2, т. 5 и чл. 40 от Устройствения правилник на Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ), приет с Постановление № 171 на Министерския съвет от 2017 г. (обн. ДВ, бр. 68 от 2017 г.) и във връзка с 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:

Изменям чл. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на регионалното развитие и благоустройството, утвърдени със Заповед № РД-02-14-353/14.04.2021 г., както следва:

„Чл. 2. Дейността по чл. 1 се осъществява съгласно работен график на служителите, отговорни за административното обслужване, в който се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време на министерството.“

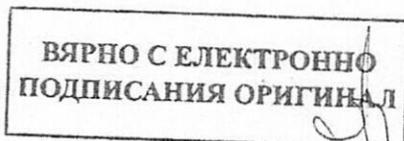
Настоящата заповед е неразделна част от Заповед № РД-02-14-353/14.04.2021 г.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители в Министерството на регионалното развитие и благоустройството за сведение и изпълнение.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

МИРОСЛАВА ВЛАДИМИРОВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР



Формат на електронен подпис: .p7s



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на регионалното развитие и благоустройството

ЗАПОВЕД

№ РД-02-14-353/14.04.21г.

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.) и чл. 15, ал. 2, т. 5 и чл. 40 от Устройствения правилник на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, приет с Постановление № 171 на Министерския съвет от 2017 г. (обн. ДВ, бр. 68 от 2017 г.),

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерството на регионалното развитие и благоустройството.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД-02-14-1300/24.11.2015 г. на главния секретар на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, изменена със Заповед № РД-02-14-159/19.02.2018 година.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители на Министерството на регионалното развитие и благоустройството за сведение и изпълнение.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

ВЯРНО С ЕЛЕКТРОННО
ПОДПИСАНИЯ ОРИГИНАЛ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
ВЕСЕЛИНА ТЕРЗИЙСКА

Формат на електронен подпис: .p7s

УТВЪРЖДАВАМ,

ВЕСЕЛИНА ТЕРЗИЙСКА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В МИНИСТЕРСТВОТО НА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ И
БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

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 и достъпът до обществена информация от служителите в Центъра за административно обслужване на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, гр. София, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 17-19.

(2) Настоящите правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите, включително на прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

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

Чл. 3. Отдел „Административно обслужване“ към дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ изпълнява функциите на „фронт офис“, а останалите звена от структурата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството 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 „Акстър-офис“ (АИС „Акстър-офис“) 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, чрез Системата за сигурно електронно връчване или устно.

(3) 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 и утвърдените от министъра на регионалното развитие и благоустройството правила.

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;
- чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

(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 регионалното развитие и благоустройството;
- от Регистъра на услугите в Административния регистър.
- чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

(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 „Акстър-офис”.

(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, както и автоматично генерирания от АИС „Акстър-офис” „личен код”, посредством който заявителите могат да правят справка за етапа, на който се намира конкретната преписка в Интернет на адрес: <http://e-services.mrrb.government.bg/>, както и непосредствено след това да дадат оценка за удовлетвореността си от изпълнение на услугата;

(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 преписките по ал. 2 се извършва в деня на регистрирането им.

(8) Служителите от Центъра за административно обслужване насочват преписката по компетентност към дирекцията, която е отговорна за извършване на съответната административна услуга.

(9) Регистрираното заявление се резолира чрез функционалностите на АИС „Акстър-офис” от директора на дирекцията до отговорния служител и се определя срок за изпълнение.

(10) При запитване от страна на заявителя, относно движението по конкретното заявление, се извършва проверка в АИС „Акстър-офис”. 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 пълномощно;

2. по пощата;

3. по електронна поща;

4. чрез Системата за сигурно електронно връчване.

5. чрез Платформата за достъп до обществена информация.

(13) Уведомителните, респ. 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 обслужване и човешки ресурси“ отговаря за актуализирането на информацията в Регистъра на услугите и поставянето на списък на административните услуги на информационното табло в Центъра за административно обслужване.

(2) Дирекция „Връзки с обществеността, протокол и международно сътрудничество“ (ВОПМС) 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 „Административно обслужване“ във връзка с цялостния процес на организация и предоставяне на административните услуги;

2. информират с писмен доклад директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ 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 „Акстър-офис“, 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 в АИС „Акстър-офис“ 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 „Акстър-офис“.

(3) Устните заявления се приемат в рамките на времето за работа с посетители на Министерството на регионалното развитие и благоустройството.

Чл. 10. (1) В Министерството на регионалното развитие и благоустройството 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.

(3) При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса за осигуряване на информацията и доказателствените средства, ако такава се изисква.

РАЗДЕЛ III

Организация на предоставяне на достъп до обществена информация

Чл. 11. (1) 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.

(2) Заявленията за достъп до обществена информация се оставят без разглеждане, ако не съдържат данните по чл. 25, ал. 1, т. 1, 2 и 4 от Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), а именно: трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя; описание на исканата информация; адреса за кореспонденция със заявителя.

(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 „Акстър-офис“, регистрира попълнената форма и я насочва за изпълнение към дирекция „Правна“, изрично вписвайки в полето „Коментар“, че заявлението е подадено устно.

Чл. 12. (1) Всички заявления за достъп до обществена информация се насочват към дирекция „Правна“ в деня на регистрирането им и се разглеждат във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни след датата на регистриране.

(2) В случай, че не е ясно точно каква информация се иска или когато тя е формулирана много общо, заявителят се уведомява за това и има право да уточни предмета на исканата обществена информация, като срокът започва да тече от датата на направеното уточнение. Ако заявителят не уточни предмета на исканата информация в срок от 30 дни от уведомяването, заявлението се оставя без разглеждане и се архивира.

(3) Срокът за предоставяне на обществена информация може да бъде удължен:

1. С не повече от 10 дни – когато поисканата в заявлението информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, за което заявителят се уведомява с писмо и се посочват причините за удължаване на срока;

2. С не повече от 14 дни – когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ. В този случай в 7-дневен срок от регистрирането на заявлението е необходимо да бъде поискано изричното писмено съгласие на третото лице за предоставяне на информацията, а при неполучаване

на неговото съгласие в поставения срок или при изричен отказ, информацията се предоставя в обем и по начин, който да не разкрива частта, касаеща третото лице. В решението е необходимо да бъдат спазени условията, при които третото лице е дало съгласие за предоставяне на отнасящата се до него информация, а в случаите, когато то е задължен субект по ЗДОИ и отнасящата се до него информация е обществена, е необходимо да бъде получено съгласие от негова страна.

Чл. 13. В случай, когато исканата от заявителя информация се отнася до дейността на административни звена от структурата на министерството, се прави писмено искане до ръководителя на съответното административно звено, който в срок до 3 дни трябва да даде писмен отговор до дирекция „Правна“ за съгласие за предоставяне или мотивиран отказ за предоставяне на исканата информация.

Чл. 14. (1) В случай, когато министерството не разполага с исканата информация, но има данни за нейното местонахождение, заявлението се препраща в 14-дневен срок от получаването му, за което се уведомява писмено заявителя. В уведомлението задължително се посочват наименованието и адресът на съответния орган или юридическо лице.

(2) В случай, че министерството не разполага с исканата информация и няма данни за нейното местонахождение, заявителят се уведомява за това в 14-дневен срок от получаване на заявлението.

Чл. 15. (1) Изготвените решения за предоставяне на достъп до обществена информация се подписват от министъра на регионалното развитие и благоустройството или от упълномощено от него лице. В решението задължително се посочват:

1. Степента на осигурения достъп до исканата обществена информация;
2. Срокът, в който е осигурен достъп до исканата обществена информация;
3. Мястото, където ще бъде предоставен достъп до исканата обществена информация;
4. Формата, под която ще бъде предоставен достъп до исканата обществена информация;
5. Разходите по предоставяне на достъп до исканата обществена информация;
6. Могат да бъдат посочени и други органи и лица, които разполагат с по-пълна информация.

(2) Решението за предоставяне на достъп до обществена информация се връчва на заявителя 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.

Чл. 16. (1) Решенията за отказ от предоставяне на обществена информация се подписват от министъра на регионалното развитие и благоустройството или от упълномощено от него лице. В решението задължително се посочват правното и фактическо основание за отказ по ЗДОИ, датата на приемане на решението и редът за неговото обжалване.

(2) Решенията за отказ от предоставяне на обществена информация се връчват срещу подпис на заявителя или се изпращат по пощата с обратна разписка, или се изпращат по електронен път, когато заявителят е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път.

Чл. 17. Образецът на заявление за предоставяне на достъп до обществена информация се получава в Центъра за административно обслужване или на интернет страницата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, съгласно Приложение № 3.

Чл. 18. (1) Когато информацията не се предоставя по електронен път се съставя протокол за предоставяне на достъп до обществена информация (Приложение № 4), който се подписва от заявителя и от служител от дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“, след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

(2) Предоставя се достъп до поисканата обществена информация в една или повече от формите посочени в чл. 26, ал. 1 от ЗДОИ.

(3) Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ се извършва на ет. 6, стая 608 в Министерството на регионалното развитие и благоустройството.

Чл. 19. Жалбите срещу решенията за предоставяне или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се приемат и регистрират по реда на чл. 11, ал. 1 и се предават на дирекция „Правна“ за предприемане на последващи действия.

РАЗДЕЛ IV

Предоставяне на информация от общественния сектор за повторно използване

Чл. 20. (1) Информация от общественния сектор за повторно използване се предоставя въз основа на постъпило писмено заявление за предоставяне на информация от общественния сектор за повторно използване, съгласно Приложение №5.

(2) Заявленията се приемат, регистрират и разглеждат по реда на чл. 11 и следващите от настоящите правила.

(3) Информацията от общественния сектор се предоставя за повторно използване след заплащане на материалните разходи по предоставянето ѝ, определени с тарифа, приета от Министерския съвет на основание чл. 41ж, ал. 5, т. 1 от ЗДОИ.

(4) С права за свободно повторно използване и разпространение се предоставят:

1. нормативните и общите административните актове, създадени или съхранявани от министерството, както и официалните им преводи, ако са налични такива;

2. индивидуалните административни актове на министерството, за които не е налице основание за отказ съгласно ЗДОИ, при спазване на изискванията за обработване на лични данни по чл. 5, ал. 3;

3. всяка друга създавана или събирана в рамките на правомощията или функциите на министерството информация, за която не е налице основание за отказ за повторно използване съгласно ЗДОИ, включително база данни, при спазване на изискванията за обработване на лични данни по чл. 5, ал. 3.

(5) Когато са налице основания за осигуряване на достъп до поисканата информация за повторно ползване се подготвя проект на решение за предоставяне на достъп до информация за повторно ползване.

(6) Когато е налице едно или повече от основанията по чл. 41б, ал. 1 от ЗДОИ или чл. 41и, ал. 2 от ЗДОИ се подготвя проект на решение за отказ от предоставяне на достъп до информация или решение за предоставяне на частичен достъп само на онази част на информацията, достъпът до която не е ограничен.

(7) Изготвените решения за предоставяне на достъп или отказ от предоставяне на достъп до информация от общественния сектор за повторно ползване се подписват от министъра на регионалното развитие и благоустройството или от упълномощено от него лице.

(8) Решението се връчва на заявителя 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.

Чл. 21. За неуредените в настоящите раздели III и IV въпроси се прилагат разпоредбите на ЗДОИ и всички други относими законови разпоредби и вътрешни правила.

РАЗДЕЛ V

Срокове за предоставяне на административни услуги, сигнали и предложения

Чл. 22. (1) Служителите на Министерството на регионалното развитие и благоустройството са длъжни да изготвят и предоставят за подпис от министъра на регионалното развитие и благоустройството или от упълномощено от него лице проект на краен акт по исканата административна услуга или достъп до обществена информация, 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.

(3) При промяна на нормативно определените срокове директорите на дирекции са длъжни да уведомят дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ в срок не по-късно от 3 дни след публикуването на промяната в „Държавен вестник“.

РАЗДЕЛ VI

Такси, цени и дължими разходи при предоставяне на административни услуги и достъп до обществена информация. Начини на заплащане

Чл. 23. (1) Цените и таксите за предоставяне на административните услуги се определят в зависимост от обема на исканите данни или от спецификата и характера на конкретната услуга и заложените с нея параметри.

(2) В случаите, когато заявленията за предоставяне на административни услуги се подават лично или чрез упълномощено лице в Центъра за административно обслужване, служителите по чл. 1 регистрират заявлението и образуват служебна преписка след установяване на наличието на документ, който удостоверява платената цена или такса, когато характерът на услугата позволява точното им определяне. При невъзможност за предварително определяне на точната стойност на дължимите цени или такси и след разпределяне на заявлението, дирекцията, компетентна да изготви административната услуга, писмено уведомява заявителя за дължимата сума и начина на заплащане.

(3) В случаите, когато заявленията за предоставяне на административни услуги се получават по пощата или по електронен път и липсва документ, който удостоверява платена цена или такса, а видът на услугата позволява предварително определяне на стойността ѝ, заявлението се регистрира и насочва към компетентната дирекция, която писмено уведомява заявителя за дължимата сума и начина на заплащане. Сроктът за предоставяне на услугата в този случай започва да тече от деня на внасяне на таксата/цената и предоставяне на документ, който го удостоверява.

Чл. 24. (1) При предоставяне на обществена информация дължимите разходи се определят според вида на носителя, както следва:

1. Дискета – 0, 50 лв. (за един брой);
2. CD – 0, 50 лв. (за един брой);
3. DVD – 0, 60 лв. (за един брой);
4. Разпечатване на една страница (A4) – 0,12 лв.;
5. Ксерокопие на една страница (A4) – 0,09 лв.;
6. Факс за една страница (A4) – 0,60 лв.;
7. Видеокасета - 1 брой – 3,25 лв.;
8. Аудиокасета – 1 брой – 1,15 лв.
9. Писмена справка за една страница (A4) – 1,59 лв.

Посочените стойности не включват ДДС.

(2) Дължимите разходи за предоставяне на обществена информация са съобразени с определените от министъра на финансите нормативи.

(3) Директорът на дирекция „Финансово-стопански дейности“ предлага актуализиране на дължимите разходи при определяне на нови нормативи от министъра на финансите.

Чл. 25. Заплащането на дължимите цени и такси може да се извърши по следните начини: в брой или чрез ПОС терминално устройство в касата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството; по банков път по сметка на Министерството на регионалното развитие и благоустройството при БНБ – ЦУ: IBAN: BG86 BNBG 9661 3000 166301, BIC: BNBGBGSD или по електронен път чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, Портал за електронни плащания.

Чл. 26. Дирекция „Финансово-стопански дейности“ извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания и предлага внедряването и прилагането на различни начини за плащане.

РАЗДЕЛ VII

Задължения на служителите от Центъра за административно обслужване

Чл. 27. При изпълнение на служебните си задължения служителите от Центъра за административно обслужване са длъжни да:

1. носят отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;
2. се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. обслужват потребителя на административни услуги, посетил Центъра за административно обслужване, за не повече от двадесет минути;
4. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
5. 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;
6. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
7. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
8. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

9. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административното обслужване;
10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
12. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
13. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
14. канят потребителите на административните услуги да попълват анкетна карта за проучване на удовлетвореността им като средство за осъществяване на обратна връзка;
15. 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 Етичния кодекс на служителите в Министерството на регионалното развитие и благоустройството, утвърден от министъра на регионалното развитие и благоустройството.

РАЗДЕЛ VIII

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 28. (1) В Министерството на регионалното развитие и благоустройството 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 № 6);

б) попълване на уеб-базиран формуляр на интернет страницата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството – <https://www.mrrb.bg/bg/anketa-za-prouchvane-na-udovletvorenostta-na-potrebitelite/>;

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. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

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

б) предложения във връзка с административните услуги, предоставяни от министерството, могат да бъдат подавани и чрез кутията за мнения и предложения.

5. анализ от дирекция ВОПМС на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите.

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

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

Чл. 29. Въз основа на получената информация чрез прилаганите методи за обратна връзка отдел „Административно обслужване“ ежегодно изготвя обобщен доклад за направените констатации от анализа на резултатите, който се утвърждава от главния секретар.

РАЗДЕЛ IX

Процедура за достъп до данни от регистри на държавната администрация, присъединени към средата за Междурегистров обмен RegiX

Чл. 30. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен RegiX 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. 31. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, те се събират 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. 32. (1) При възникнала необходимост от достъп до данни, съдържащи се в регистри на държавната администрация, присъединени към средата за междурегистров обмен Regix (на адрес: <http://regixaisweb.egov.bg/RegiXInfo/>), директорът на съответната дирекция изпраща мотивирано искане до главния секретар за одобрение.

(2) Искане се подава при наличие на нормативни основания за упражняване на нормативно установени правомощия с цел:

1. включване на нови потребители за достъп до набори от данни от присъединените регистри;
2. актуализация на данни, резултат от настъпили нови обстоятелства, до които имат достъп вече включени потребители;
3. прекратяване на достъпа.

(3) Искането задължително следва да съдържа:

1. правните основания за достъп до регистър/справки/полета;
2. наименованието на регистъра и на съответните справки в него, до които се иска достъп. В случай, че е необходим достъп до част от съдържащите се в регистър/справка данни, същите следва да се конкретизират;
3. наименованието на първичния администратор на данни.

(4) Одобреното искане се предоставя в дирекция „Информационно обслужване и системи за сигурност“ за изпращане в Държавна агенция „Електронно управление“ по служебен път съгласно утвърден от Държавна агенция „Електронно управление“ образец.

Чл. 33. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите, 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.

Заклучителни 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. Инспекторатът съставя актове за установяване на административни нарушения при констатирани нарушения от страна на служителите от администрацията.

§ 4. За неуредените с тези Вътрешни правила въпроси се прилагат нормите на Административнопроцесуалния кодекс, Устройствения правилник на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител (утвърдени със Заповед № РД-02-14-1089/01.11.2018 г. на министъра на регионалното развитие и благоустройството, изменени със Заповед № РД-02-14-1296/12.12.2018 г.) и Наредбата за административното обслужване.

МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ И
БЛАГОУСТРОЙСТВОТО
ПРОТОКОЛ

Днес....., служителят
на длъжност в отдел „Административно 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.,
факс....., електронен адрес.....,
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:
.....

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:

(подпис)

Заявител:

(подпис)

ДО
МИНИСТЕРСТВОТО НА
РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ
И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

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.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
Гр./с.

Подпис:
(.....)

ДО
МИНИСТЕРСТВОТО НА
РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ
И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

от

.....
(трите Ви имена или наименованието на ЮЛ, от чието име подавате заявлението)

.....
(адрес: улица и номер, град/или име седалище и адрес на управлението на ЮЛ)

.....
(ако желаете може да посочите телефонен номер или електронен адрес за връзка)

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

На основание Закона за достъп до обществена информация желая да ми бъде предоставена информацията относно.....

/или/

На основание Закона за достъп до обществена информация желая да ми бъдат предоставени следните документи:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Желая да получа исканата от мен информация в следната форма:

- преглед на информацията - оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
- устна справка;
- копия на хартиен носител;
- копия на технически носител;
- копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
- комбинация от форми -

Дата:.....20..... г.

С уважение:.....

Протокол за предоставяне на достъп до обществена информация

Днес 2021 г., във връзка с изпълнение на Решение № за предоставяне на достъп до обществена информация, издадено от директора на дирекция „Правна“ на Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ) и на основание Заповед № РД-02-14..... г. на министъра на регионалното развитие и благоустройството в сградата на МРРБ, гр. София, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 17-19, в Центъра за административно обслужване, се подписа настоящият протокол за предоставяне на достъп до обществена информация по заявление за достъп до обществена информация с вх. № в МРРБ.

На заявителя се предостави следната информация:

(посочва се информацията и формата за предоставянето ѝ)

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

Информацията се предостави след заплащане на определените в Решение № на директора на дирекция „Правна“ на МРРБ разходи.....

Настоящият протокол е изготвен в два еднообразни екземпляра - по един за всяка една от страните по него.

Заявител:

(име, презиме, фамилия)

Предоставил:

(име и фамилия, длъжност)

ДО
МИНИСТЕРСТВОТО НА
РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ
И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

ЗА Я В Л Е Н И Е

ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОВТОРНО ИЗПОЛЗВАНЕ

от.....

(имената на физическото лице, съответно наименованието и седалището на юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:.....

телефон за връзка:....., ел. поща.....

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

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:

(предпочитаната форма се отбелязва чрез подчертаване)

1. Преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. Устна справка;
3. Копие на хартиен носител;
4. Копия на технически носител (CD, DVD);
5. Копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните;
6. 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 регионалното развитие и благоустройството. 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 регионалното развитие и благоустройството?

Един път на няколко години
Няколко пъти годишно
Всеки месец
Много често

Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството:

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 регионалното развитие и благоустройството?

Да
Не

Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Министерството на регионалното развитие и благоустройството?

Да
Не
Не мога да преценя

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

Вашият отговор: