НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008г., изм. ДВ. бр.64 от 18 Юли 2008г., изм. ДВ. бр.25 от 30 Март 2010г., изм. ДВ. бр.58 от 30 Юли 2010г., изм. ДВ. бр.105 от 29 Декември 2011г., изм. ДВ. бр.50 от 3 Юли 2012г.

Глава първа.
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I.
Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (1) С наредбата се уреждат общите правила за организация на административното обслужване в администрацията.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г., доп. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.) За неуредените в наредбата въпроси главният секретар/постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретарят на съответната администрация утвърждава вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(3) Наредбата се прилага и за организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

Раздел II.
Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги.

(2) Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) При осъществяване на административното обслужване администрациите се ръководят и използват посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

Чл. 3. (1) Административните органи осигуряват повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г., доп. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар/постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретарят организира обучения.

(3) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

Глава втора.
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Звено за административно обслужване

Чл. 4. (1) Административните органи са длъжни да организират дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) Когато една администрация осъществява дейността си в няколко сгради, заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат във всяка от сградите, ако е създадена и обявена такава възможност.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

(4) Администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване.

(5) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.

Чл. 5. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести се подават чрез звеното за административно обслужване, както и предложения и сигнали, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез териториалните звена и поделения на съответната администрация, както и чрез общинските администрации, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Административните органи обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 АПК

възможността да приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2.

(4) Броят и видът на услугите по ал. 3 се определят със заповед на административния орган.

Чл. 6. Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя във вътрешните правила за организация на административното обслужване на съответната администрация.

Чл. 7. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК.

Чл. 8. (1) Звеното за административно обслужване е част от общата администрация.

(2) Когато числеността на администрацията не е достатъчна за обособяване на самостоятелно звено за административно обслужване, функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

(3) Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 9. Служителите от звената за административно обслужване могат да

изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 10. (Изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) Администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време.

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.

(3) Обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.

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

(5) В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

(6) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Раздел II.
Служебно начало

Чл. 11. Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за предоставяна от тях административна услуга.

Чл. 12. Администрациите осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 13. Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 14. Администрациите определят помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел III.
Информация за услугите

Чл. 15. (1) Администрациите осигуряват информация за видовете извършвани от

тях административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 16. (1) Администрациите осигуряват задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване съгласно приложение № 1, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 АПК.

(2) Информацията по приложение № 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Информация относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове се публикуват на интернет страницата на съответната администрация 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

(4) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(5) Информацията по приложение № 1, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(6) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., доп. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 5 се извършват от главния секретар/постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретаря, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Чл. 17. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги се поддържа от администрацията на Министерския съвет и се публикува на интернет страницата на Министерския съвет.

(3) Всеки административен орган заявява за вписване в СУНАУ наименованията на предоставяните от него административни услуги, както и настъпилите промени или заличавания в тях.

(4) Заявлението за вписване се подава в 7-дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга, както и заличаване.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) В 7-дневен срок главният секретар на Министерския съвет или упълномощено от него длъжностно лице извършва проверка за съответствие на наименованието с характера на услугата, така както е уредена в нормативния акт, въз основа на който се предоставя. Проверката обхваща и

съпоставка на уникалността на наименованието по отношение на вписаните вече в списъка подобни или идентични услуги. При наличие на несъответствия главният секретар или упълномощеното от него длъжностно лице съвместно с административния орган, заявил вписването, отстранява несъответствията в 14-дневен срок.

(6) Вписването в СУНАУ се извършва незабавно след проверката, съответно след отстраняване на несъответствията по ал. 5.

Раздел IV.
Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 18. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

Чл. 19. (1) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 2 се използват от администрациите и се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 20, ал. 1, т. 1;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страниците на съответните администрации;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. всички информационни материали, свързани с хартите на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

Глава трета.
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Управление на качеството

Чл. 20. (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се

налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента;

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) С оглед на функционалната си специфика администрациите прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

(3) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Администрациите са длъжни да използват автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 21. (1) Всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин.

(2) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

(3) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Хартата на клиента може да включва и допълнителна информация, която администрацията определя с оглед на функционалната си специфика.

Чл. 22. Администрациите поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 23. (1) (Изм. - ДВ, бр. 50 от 2012 г.) Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Системата за самооценка на административното обслужване се поддържа от администрацията на Министерския съвет.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Ръководителите на административните структури определят със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл. 17, ал. 1 списък.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ССАО се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

(6) (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

Раздел II.
Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 24. (1) Всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

(7) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Чл. 25. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

Раздел III.
Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 26. Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 27. Взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от общинския съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

Глава четвърта.
КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Координацията по отношение на извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.

Чл. 28а. (Нов - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от органите на изпълнителната власт.

Чл. 29. (1) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определени от съответния орган на изпълнителната власт лица.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 30. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на наредбата:

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

7. (нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 2. Наредбата се приема на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.

§ 3. В срок два месеца от влизането в сила на наредбата всички административни органи заявяват наименованията на предоставяните от тях административни услуги.

§ 4. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

§ 5. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 94 ОТ 9 МАЙ 2008 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА ОБЩИТЕ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.
(ОБН. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

§ 10. Постановлението влиза в сила от 1 юни 2008 г.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 161 ОТ 7 ЮЛИ 2008 Г. ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ И ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ
(ОБН. - ДВ, БР. 64 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.07.2008 Г.)

§ 12. Постановлението влиза в сила от 1 юли 2008 г.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 51 ОТ 26 МАРТ 2010 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ
(ОБН. - ДВ, БР. 25 ОТ 2010 Г., В СИЛА ОТ 30.03.2010 Г.)

§ 6. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби

КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 147 ОТ 23 ЮЛИ 2010 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

(ОБН. - ДВ, БР. 58 ОТ 2010 Г., В СИЛА ОТ 30.07.2010 Г.)

§ 29. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби

КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 365 ОТ 27 ДЕКЕМВРИ 2011 Г. ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ

(ОБН. - ДВ, БР. 105 ОТ 2011 Г., В СИЛА ОТ 15.01.2012 Г.)

§ 10. Постановлението влиза в сила от 15 януари 2012 г.

Приложение № 1 към чл. 16, ал. 1

Задължителна информация относно функциите и организацията на работа в администрациите във връзка с предоставянето на административни услуги:

1. Точно наименование на администрацията.
2. Структура.
3. Седалище и адрес, както и адресите на териториалните звена, ако има такива.
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница.
5. БУЛСТАТ.
6. Работно време на администрацията.
7. Работно време на звеното за административно обслужване.
8. Описание на административните услуги, включващо:

а) наименованието на административната услуга, съответстващо на СУНАУ;

б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;

в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;

г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;

д) срока на действие на индивидуалния административен акт;

е) таксите или цените.

9. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
10. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри.
11. Основни нормативни актове, свързани с дейността на съответната администрация, включително решенията на общинските съвети.
12. Проекти на нормативни актове, изготвяни от съответната администрация.
13. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

Приложение № 2 към чл. 19, ал. 1