



ЗАПОВЕД

№ РА-13-32 14.02.2018г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър.
2. Разпоредбите на вътрешни правила и заповеди, относно административното обслужване, които противоречат на текстовете на настоящите правила не се прилагат.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители на АГКК.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на Директора на дирекция Административно-правно обслужване.

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

ЛАЗАРИНКА СТОИЧКОВА



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Правилата уреждат организацията на административното обслужване в Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) и нейните териториални звена - службите по геодезия, картография и кадастър (СГКК), взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Административно обслужване в АГКК и СГКК се осъществява при спазване на общите принципи и правила на действащото законодателство, уреждащи административното обслужване, Наредба № РД – 02 – 20 – 4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри, и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и информацията за тях;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно, отзивчиво и коректно отношение към потребителите на услугите, предоставяни от АГКК, съгласно утвърдената Харта на клиента;
4. надеждна обратна връзка;
5. качествено и в регламентирания срок предоставяне на услуги;
6. пресичане на възможностите за корупция.

Чл. 3. Вътрешноведомствени документи, междуведомствени общи и специализирани документи, документи, отнасящи се до гражданско – правни отношения и документи, уреждащи международни отношения за партньорство и сътрудничество, не са предмет на тези правила. Организацията и реда за осъществяване на деловодната дейност с тези документи са уредени в Правилата за документооборота на АГКК.

Чл. 4. (1) Административните услуги, предоставяни от АГКК, се вписват в „Регистъра на услугите“ по ред и условия, определени с Наредбата за административния регистър. Вписването на услугите и промените в тях се извършва от служител на АГКК, определен със заповед на изпълнителния директор.

(2) Списък на административните услуги и информацията за тях се публикува на интернет страницата на АГКК, на информационни табла и в Кадастрално - административната

информационна система – КАИС – портал, чрез която се осъществява достъп до електронните услуги, предоставяни от АГКК. Информацията се актуализира в 7 - дневен срок от настъпване на промени, от служителите, определени със заповед на изпълнителния директор.

(3) Публикуваните и разпространени материали за наименованията на услугите и информацията за тях следва да е идентична и да се актуализира едновременно.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

II. 1. Заявяване, регистриране и предоставяне на услуги

Чл. 5. (1) Административното обслужване на потребителите на кадастрална, геодезическа и картографска информация се осъществява на принципа на „Едно гише“ във всяка служба по геодезия, картография и кадастър и в централна администрация, в изнесени работни места, както и в общини и общински служби по земеделие, с които АГКК има сключени споразумения по реда на чл. 55, ал. 7 и 8 от ЗКИР.

(2) Административното обслужване в СГКК и в централна администрация се извършва в работното време, установено с Устройствения правилник на АГКК, като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребителите. В случай че в края на обявеното работно време, в служебното помещение има потребители на административни услуги, тяхното обслужване продължава, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

(3) Работният график на служителите, извършващи административно обслужване, с който се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа, се утвърждава ежеседмично от началника на СГКК или от служител, определен от съответния началник.

(4) Времето за чакане при подаване на заявление и получаване на резултата от услугата не следва да надвишава 20 мин. При обработване на документи във връзка с административното обслужване – тяхното сканиране, въвеждане на данни за образуване на преписка или при обективни причини, довели до трудно идентифициране на обекта/ите, за които се заявява услуга, времето за чакане се удължава с 10 мин.

Чл. 6. (1) Изпълнението на всяка административна услуга преминава през следните етапи:

1. заявяване на услуга;
2. регистрация на заявени услуги и създаване на преписка;
3. разпределение и резолюция;
4. изпълнение на услугата;

5. подписване на официални документи;
6. получаване на резултат от услугата;
6. архивиране на преписка.

(2) Процесите по предоставяне на услуги, последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците за изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, са описани в Технологични карти за изпълнение на административните услуги, предоставяни по реда на Наредба № РД – 02 – 20 – 4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри.

(3) След регистриране на заявленията и приложените към тях документи се назначава на СГКК или определен от него служител възлага изпълнението на услугата по тях.

(4) Регистрирането, разпределянето, контролът, архивирането и справочната дейност по преписките, образувани по заявени административни услуги, се извършва чрез Кадастрално - административната информационна система – деловоден модул.

Чл. 7. (1) Служителите осъществяват дейностите по административно обслужване, като:

1. предоставят информация от общ характер на достъпен и разбираем език и насочват въпросите по компетентност към съответните звена/длъжностно лице от АГКК/СГКК или към друг административен орган, компетентен по съответния въпрос;

2. разясняват изискванията, които следва да бъдат изпълнени за осъществяване на административната услуга;

3. въвеждат и регистрират заявленията в Кадастрално - административната информационна система – деловоден модул:

3.1. проверяват верността и пълнотата на представените документи, и сканират необходимите за изпълнението на административната услуга;

3.2. уточняват със заявителя начина и адреса за кореспонденция, вкл. и за предоставяне на резултата/уведомлението за изпълнената услуга;

3.3. уведомяват заявителя за срока, в който услугата ще бъде извършена, както и таксата, която следва да заплати, в случай че е дължима;

3.4. проверяват за образувани преписки за същия имот и свързва приетото заявление с тях. Когато свързването не може да се осъществи, към заявлението се прилага справка за местонахождението на преписката;

3.5. уведомяват заявителя за входящия номер на успешно регистрираното заявление, като разпечатват формата на регистрираното заявление и го подписват;

3.6. при грешни или непълни документи не регистрират заявление, за което уведомяват

заявителя;

4. предоставят информация за хода на работата по преписка, образувана по регистрирано заявление;

5. осъществяват връзка с останалите звена/служители, работещи експертно по преписките;

6. предоставят резултата от изпълнената административна услуга.

(2) Заявления, получени по пощата, се регистрират в КАИС – деловоден модул, ако съдържат пълни и точни данни за заявителя, исканата услуга и данни за платена такса, ако такава е дължима. При липсващи и грешни данни, заявленията се въвеждат в отделен регистър на административната – информационна система, а заявителят се уведомява на посочения от него адрес.

(3) За служебно постъпили данни, за изменение в кадастралната карта и кадастралните регистри или искания за друг вид административна услуга, се регистрира заявление в КАИС - деловоден модул. Постъпили искания от административен орган, за изпълнение на голям брой услуги или предоставяне на данни в голям обем, за територията на повече от една област, се изпълняват от служител на дирекция „Кадастрална и специализирани карти“ в АГКК.

(4) Електронно постъпило заявление чрез КАИС - портал се приема и изпълнява, ако е подадено от регистриран в системата потребител и е подписано с квалифициран електронен подпис.

(2) Постъпилото заявление се разпределя за изпълнение в СГКК, в чиято територия попада поземления имот, сградата или самостоятелния обект, за който се иска услугата, като:

1. изпълнението на заявените услуги започва след като бъдат заплатени;

2. при пропуски или нередности в заявлението, заявителят се уведомява на посочения имейл адрес за допуснатите грешки и срокът за отстраняването им;

3. изпратеното заявление за поправка придобива статус "Некоректно". Клиентът, който е получил уведомлението, може да предприеме едно от следните действия:

3.1. „Отказ“ - да откаже изпълнението, в този случай заявлението става със статус „Отхвърлен от клиента“, платената сума по заявената услуга се възстановява в сметката на клиента и заявлението се нулира;

3.2. „Преглед на преписка“ - преглед на преписката;

3.3. „Корекция“ - клиентът отразява необходимите поправки в направената заявка. При изпращане се регистрира ново заявление с нов входящ номер, което се прикачва в преписката и стартира нов срок за изпълнение. Старото некоректно заявление остава като такова в преписката

- за информация, а платената сума по заявената услуга се прехвърля към новото коригирано заявление;

4. В КАИС – деловоден модул се появява новорегистрирано заявление, което отново подлежи на разпределяне и преглед за грешки;

5. при неотстранени пропуските и забележките по заявлението, същото остава със статус „Некоректно“. Такова заявление не се изпълнява от служителите на СГКК. Извършва се „Отказ“ за изпълнение. При отказ за изпълнение, заявлението се нулира, а платената сума по заявената услуга се връща по сметката на клиента.

II. 2. Предоставяне на административни услуги от Държавния геодезически, картографски и кадастрален фонд (Геокартфонда)

Чл. 8. (1) Предоставяне на административни услуги с материали и данни, предадени на съхранение в Геокартфонда, се извършва при спазване на Закона за Националния архивен фонд, Закона за геодезията и картографията и раздел VI, буква „Б“ от Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на МРРБ и от областните управители (Тарифа № 14). след регистриране на заявление в КАИС – деловоден модул.

(2) Заявлението за предоставяне на административни услуги от Геокартфонда съдържа информация за вида на услугата, нормативното основание за предоставянето ѝ, легитимацията на заявителя, необходимите документи за извършване на услугата.

(3) Заплащане на дължимата такса за услугата се извършва при получаване на услугата.

II. 3. Предоставяне на справки и услуги от регистрите на лицата, правоспособни да извършват дейности по геодезия, картография кадастър

Чл. 9. (1) Вписването на лицата, правоспособни да извършват дейности по геодезия, картография и кадастър в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР и предоставяне на услуги и справки от него, се извършва в централна администрация, от служител на АГКК, определен със заповед на изпълнителния директор.

(2) Служителят по ал. 1 извършва следните дейности за вписване на лицата в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР:

1. приема заявления за вписване в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР, след регистрирането им в деловодството; Заявления, получени по пощата или подадени чрез КАИС – портал, се регистрират в общото деловодство;

2. води дневника на постъпилите заявления и книгата за актовете за констатиране на нарушения на правоспособните лица;

3. изготвя заповедите по чл. 18, ал. 2 и чл. 21, ал. 3 и 4 от ЗКИР;

4. изготвя отказите по чл. 18, ал. 3 от ЗКИР;
5. извършва вписванията и заличаванията в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР, въз основа на заповедите и отказите по т. 3 и 4;
6. комплектова и съхранява партидните досиета;
7. нанася промени в обстоятелствата, подлежащи на записване в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР, получени от правоспособните лица;
8. връчва заповедите по чл. 18, ал. 2 от ЗКИР и изготвя уведомления за съобщаване на отказите по чл. 18, ал. 3 от ЗКИР;
9. изготвя уведомителни писма до кандидатите за вписване в регистър по чл. 12, т. 8 от ЗКИР, в случай на нередовности в заявленията и документите, установени от комисията по чл. 18, ал. 2 от ЗКИР;
10. връчва свидетелства за правоспособност и карти за правоспособност на лицата, придобили правоспособност по реда на ЗКИР;

(3) Процесът по предоставяне на услугата, свързана с вписване в регистрите на лицата, правоспособни да извършват дейности по геодезия, картография или кадастър, последователността на извършване на дейностите във всеки етап, участниците за изпълнение на процесите и взаимодействието между тях, са описани в Техническа карта за изпълнение на административната услуга.

Чл. 10. (1) Справки и услуги от регистър на правоспособните лица по чл. 12, т. 8 от ЗКИР се предоставят съгласно списъка на услугите и таксите, определени за тях в раздел VI, буква „В“ от Тарифа № 14.

(2) За услугите и справките по чл. 49к, т. 1 – 5 от Тарифа № 14 се подава заявление в рамките на установеното работно време, лично или чрез упълномощено лице. Справката по чл. 49к, т. 6 от Тарифа № 14 се предоставя на всяко лице, при спазване на Закона за защита на личните данни.

II. 4. Предложения и сигнали

Чл. 9. (1) Предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на АГКК и сигнали за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на АГКК и длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица, се регистрират, разглеждат и решават при спазване на разпоредбите на глава осма от Административно – процесуалния кодекс. Предложенията и сигналите могат да постъпват в АГКК по телефон, факс, електронна поща или да се подават чрез деловодството на АГКК,

съответно в СГКК и чрез кутиите за сигнали и жалби, разположени в сградите на централната администрация и на службите по геодезия, картография и кадастър. Възможността за подаване на предложения и сигнали се оповестява по подходящ начин в приемните, където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на АГКК.

(2) Редът за регистрация, разглеждане и решаване на подадените предложения и сигнали се определя със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

II. 5. Достъп до обществена информация

Чл. 10. (1) Всеки гражданин или юридическо лице, чужденец в Република България и лице без гражданство има право да подаде заявление за предоставяне на достъп до обществена информация, създавана и съхранявана в АГКК и СГКК, както и заявление за предоставяне на обществена информация за повторно използване, при спазване разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).

(2) Информацията, предоставяна във връзка с изпълнението на административните услуги, не представлява обществена информация по смисъла на ЗДОИ.

(3) Искането за обществена информация може да бъде направено чрез устно запитване или чрез писмено заявление. Заявлението се счита за писмено и в случаите, когато е направено по електронен път на адреса на електронната поща на АГКК или чрез платформата за достъп до обществена информация по чл. 15в от ЗДОИ. В тези случаи не се изисква подпис съгласно изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис.

(4) Устни запитвания по ЗДОИ се приемат от служителите, извършващи административното обслужване, за което се съставя протокол.

(5) За достъп до обществена информация могат да се използват една или повече от следните форми: преглед на информацията – оригинал или копие, или чрез публичен общодостъпен регистър, устна справка, копие на хартиен носител, копие на технически носител, копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните.

Чл. 11. Заявлението се подава в един екземпляр и съдържа следната информация:

1. трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
2. описание на исканата информация;
3. предпочитаната форма за предоставяне на достъп до исканата информация;
4. адреса за кореспонденция със заявителя, може да се посочи и телефон.

Чл. 12. (1) Заявленията, постъпили по реда на ЗДОИ, се регистрират в деловодна система и се предоставят на директора на дирекция „Административно-правно обслужване“ (АПО) за

централна администрация, а за СГКК - на началниците, за вземане на решение за предоставяне или отказ от предоставяне на достъп до исканата обществена информация.

(2) Ръководителят по ал. 1, извършва проверка дали заявлението отговаря на изискванията на ЗДОИ и го възлага за проучване на служител от дирекция АПО, съответно служител на СГКК.

(3) Когато заявлението не отговаря на изискванията на ЗДОИ и/или 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.

(4) След проверката по ал. 2, съответно след получаване на уточнението по ал. 3, длъжностното лице по ал. 2 изготвя проект на решение, изготвено съобразно изискванията на чл. 34, ал. 1, съответно чл. 38 от ЗДОИ.

(5) В случай че достъпът до исканата информация е за преглед на материали, в решението се посочва мястото, където ще бъде предоставен достъпа, определя се служителът, който ще предоставя информацията и ще съставя протокол по реда на чл. 35 от ЗДОИ.

(6) Устно запитване, постъпило по реда на чл. 10, ал. 4, се отправя към директора на дирекция АПО - за централна администрация, а за СГКК - към началниците.

Чл. 13. (1) Достъпът до обществена информация се предоставя след заплащане на разходите по предоставяне на информацията и предоставяне на платежен документ.

(2) Разходите по предоставяне на обществена информация се внасят и събират по банков път за СГКК, а за СГКК София-град и София-област, и за централна администрация по банков път или на касата в приемната на АГКК.

(3) Не се заплащат разходи по предоставянето на достъп до обществена информация, когато заявителят е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път и е посочил адрес на електронна поща за получаването ѝ.

Чл. 14. (1) Сроктът за изпълнение на исканията, подадени по ЗДОИ, е 14-дневен.

(2) Когато срокът по ал. 1 е недостатъчен за изготвяне на решението, служителът по чл. 12, ал. 2, който изготвя решението, уведомява ръководителя по чл. 12, ал. 1 като писмено мотивира необходимостта от неговото удължаване.

(3) След изразено съгласие от ръководителя по чл. 12, ал. 1, служителът по чл. 12, ал. 2 уведомява заявителя за причините за удължаване на срока. Удължаването на срока е в рамките на нормативно определения в чл. 30 и чл. 31 от ЗДОИ.

Чл. 15. Предоставяне на обществена информация за повторно използване се извършва при спазване разпоредбите на глава четвърта от ЗДОИ.

Чл. 16. Контролът по администриране системата за достъп до обществената информация

се осъществява от главния секретар на АГКК.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

III. 1. Управление на качеството

Чл. 20. Административното обслужване в АГКК се осъществява при спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване: легитимация на служителя, извършващ административно обслужване; изпълнение на административните услуги в нормативно определените срокове; прилагане на целите и стандартите, заложи в Хартата на клиента, публикувана на интернет страницата на АГКК и в приемните, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

Чл. 21. (1) АГКК отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

(2) Служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА се определят със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

III. 2. Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 22. (1) АГКК предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите на интернет страницата на АГКК и в приемните на АГКК.

(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, телефони, електронна поща, деловодствата на АГКК и СГКК и др.

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

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

III. 3. Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 25. Взаимодействието на АГКК с омбудсмана и с обществените посредници се

извършва при спазване на реда регламентиран в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Глава четвърта.

РЪКОВОДСТВО, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 26. Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на АГКК.

(2) Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

Чл. 27. (1) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(2) Установяването на нарушенията се извършва от длъжностно лице, определено със заповед на изпълнителния директор на АГКК.

(3) Наказателните постановления се издават от изпълнителния директор на АГКК.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в АГКК се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.