**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛНИЯ ИНСТИТУТ ЗА НЕДВИЖИМО КУЛТУРНО НАСЛЕДСТВО**

**Глава първа**

**ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

**Раздел I**

**Предмет и обхват**

**Чл. 1. (1)** Вътрешните правила за административното обслужване в Националния институт за недвижимо културно наследство (наричани за краткост по-нататък „Правилата“) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставяне на административни услуги и НИНКН.

**(2)** Правилата се прилагат по отношение на всички структурни звена и служители на Института във връзка с предоставянето на административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

**(3)** Настоящите правила служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административно обслужване, последователността на извършваните от тях и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

**(4)** Административното обслужване в НИНКН се осъществява при непосредствено сътрудничество между отделните звена в Института, както и съответните институции и организации при извършване на административни услуги. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на АПК, при спазване на утвърдените вътрешни правила и действащите в областта нормативни актове.

**Раздел II**

**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 2. (1)** При осъществяване на административно обслужване се спазват принципите, регламентирани в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за достъп до обществена информация, Закона за защита на личните данни, Наредбата за административното обслужване, както и съобразно функциите, заложени в Правилника за устройството и дейността на Националния институт за недвижимо културно наследство.

**(2)** Служителите, които предоставят административни услуги на физически и юридически лица, са длъжни да осъществяват административни услуги при спазване на горепосочените принципи, както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**(3)** В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 2, освен ако в закон е предвидено друго.

**(4)** Вадминистрацията на НИНКН периодично се изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

**(5)** При осъществяване на административното обслужване, Институтът се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицирани и популяризирани добри практики от конкурсите за такива, организирани от Института по публична администрация.

**Чл. 3.** Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар, организира обучения, като обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

**Раздел III**

**Център за административно обслужване и звено за административно обслужване**

**Чл. 4. (1) НИНКН организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.**

**(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).**

**(3) В НИНКН се поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.**

**(4) НИНКН осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО и служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.**

**Чл. 5. Заявления за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО.**

**Чл. 6. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.**

**(2) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:**

**1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език,** **включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 от АПК;**

**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/искането за осъществяване на административното обслужване, 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 по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване 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 административно обслужване;**

**9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;**

**10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и 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;**

**11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;**

**12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.**

**Чл. 7. (1)** Административното обслужване в НИНКН се организира и осъществява централизирано от ЦАО на принципа „едно гише” от длъжностни лица, работещи в звеното за административно обслужване и в непосредствено сътрудничество между отделните структурни звена в Института, както и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

**(2)** Административното обслужване се осъществява в ЦАО чрез звеното за административно обслужване на НИНКН, на партера в сградата на Института, намираща се в гр. София, бул. „Ал. Стамболийски“ № 17.

**(3)** НИНКН осигурява достъп до ЦАО в рамките на обявеното работно време. Работното време на звеното за административно обслужване за приемане и обработване на заявления за административни услуги е от 09:00 до 17:30 часа.

**(4)** В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

**(5)** Работното време, междудневните и междуседмичните почивки на служителите, работещи в ЦАО се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

**(6)** Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, се използват и попълват в съответствие с информацията от Регистъра на услугите.

**(7)** Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 4 от Наредбата за административното обслужване се използват от НИНКН и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители съгласно приложение № 7, т. 6;

2. указателните табели на входовете на сградите;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страницата на НИНКН;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. хартата на клиента.

**(8)** Хартата на клиента и Анкетата за обратна връзка за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от НИНКН се публикуват на интернет страницата на Института и се поставят на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

**(9)** Хартата на клиента включва:

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

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

**Чл. 8. (1)** НИНКН служебно осигурява всички издавани от самата администрация документи, необходими за осъществяваното административно обслужване.

**(2)** НИНКН може да осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(3)** Когато закон предвижда, администрацията на НИНКН е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Глава втора**

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I**

**Ред за заявяване и регистриране при предоставяне на административни услуги**

**Чл. 9. (1)** Заявления, молби, искания, жалби и протести, сигнали и предложения постъпват в НИНКН по следните начини:

1. на адреса на Института – София 1040, бул. „Ал. Стамболийски“ № 17;

2. на електронната поща на НИНКН, при спазване на нормативните изисквания;

3. на място – в Центъра за административно обслужване.

**(2) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва от звеното за административно обслужване в ЦАО по реда, утвърден с тези правила.**

**(3) Исканията за комплексно административно обслужване съгласно § 1, т. 5 от Допълнителната разпоредба на АПК и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на място, по електронен път или лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.**

**(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.**

**(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:**

**1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;**

**2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;**

**3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.**

**Чл. 10. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване в НИНКН, са определени в дял втори на АПК,** Закона за културното наследство и други релевантни нормативни актове.

**(2) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях, които могат да се подават до НИНКН и по електронен път, следва да се подават по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.**

**(3) Исканията, отправени устно, се отразяват в протокол съгласно образец *(Приложение № 1)*, който се попълва от служител в ЦАО като писменото искане се извършва със заявление, доколкото това не противоречи на други нормативни актове. Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодството на НИНКН по реда на настоящите правила в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.**

**(4)** Писмените искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на НИНКН, независимо от начина на тяхното постъпване.

**Чл. 11. (1)** Всички получени в Института чрез различните средства за достъп молби, сигнали, жалби, предложения, запитвания и писма се регистрират в автоматизирана информационна система за документооборот „АКСТЪР“, като тяхното движение и обработка е в съответствие с нормативните актове и Правилата за деловодната дейност и документооборота в Национален институт за недвижимо културно наследство.

**(2)** При регистриране на входящи документи, служителят от звеното за административно обслужване проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

**(3)** Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощени за това лица (след представяне на копие от пълномощно).

**(4)** Документите се приемат в ЦАО от служителите в звеното за административно обслужване, на партера в сградата на НИНКН, намираща се в гр. София, бул. „Ал. Стамболийски“ № 17, след което се предават за резолиране на директора на Института според вида на услугата до съответните структурни звена и служители за последващи действия по компетентност.

**Чл. 12. (1)** Редът за предоставяне на административни услуги от специализираната администрация на Института, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, се регламентират с Правилата за деловодната дейност и документооборота в Национален институт за недвижимо културно наследство, както и с отделни вътрешни правила и процедури. Организацията по предоставянето на административни услуги се извършва от дирекциите, в чиито функции е предвидена такава дейност.

**(2)** Директорите на специализираните дирекции, респективно Главният секретар или директорът на дирекция „Финансово, административно и правно обслужване на дейността“ – по отношение на услугите, предоставяни от общата администрация, са отговорни за разпределението на дейностите и задачите по предоставянето на всяка конкретна услуга, както и за осъществяването на текущ контрол по изпълнението и спазването на сроковете за предоставяне.

**(3)** Организацията на взаимодействие между структурните звена в НИНКН при осъществяване на дейностите във връзка с административно обслужване, се извършва в съответствие с разпределението им от длъжностните лица по ал. 2 в съответствие с компетентността на подчинените им служители.

**(4)** Организацията на документооборота като съвкупност от взаимосвързани посоки на движение на документите от момента на тяхното съставяне или получаване до тяхната окончателна обработка, включително начин и ред за подаване и получаване, е регламентиран с Правилата за деловодната дейност и документооборота в НИНКН.

**Чл. 13. (1)** Проверки по жалби, сигнали и предложения на граждани и организации във връзка с предотвратяването и борбата с корупцията, за установяването на конфликт на интереси се извършват по реда на Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество по утвърдени вътрешни правила.

**(2)** Осъществяването на административни услуги за достъп до обществена информация се осъществява по реда на Закона за достъп до обществена информация, както и в съответствие с Вътрешните правила за достъп до обществена информация на НИНКН, утвърдени със заповед на директора на Института.

**(3)** Административното обслужване се осъществява при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и действащата в областта нормативна уредба.

**(4) Достъпът до документи, част от Националния документален архив на НИНКН се осъществява по реда на Закона за Националния архивен фонд, действащите нормативни и поднормативни актове в областта и утвърдени от директора на Института вътрешни правила.**

**(5)** НИНКН гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация, приети с Наредбата за административното обслужване и утвърдени с Харта на клиента, както и в съответствие с Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, както и Етичните правила за поведение на служителите в Национален институт за недвижимо културно наследство, утвърдени със заповед на директора на Института.

**Чл. 14. (1)** НИНКН осигурява възможност за различни начини на плащане на дължимите такси за съответните услуги по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**(2)** Директорът на Института може да възложи на длъжностно лице, отговорно за счетоводното обслужване извършване на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им.

**(3)** Потребителите на административни услуги се информират за начините на плащане и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на Института.

**Раздел II**

**Информация за услугите**

**Чл. 15. (1)** НИНКН осигурява информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното от тях комплексно административно обслужване и съдействие на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

**(2)** Информацията за административното обслужване следва да бъде:

* ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
* достъпна за всички потребители;
* без абревиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 16. (1)** Информация за предоставяните от НИНКН услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на Института на адрес: http://ninkn.bg/;

2. ЦАО от звеното за административно обслужване на тел.: 02 4484811;

3. информационно табло в служебното помещение на ЦАО;

4. Регистър на услугите, част от Административния регистър.

**(2)** Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО чрез звеното за административно обслужване, на интернет страницата на НИНКН в раздел „Административно обслужване“, както и като прикачени файлове в Регистъра на услугите.

**Чл. 17. (1)**Административните услуги, предоставяни от НИНКН се заявяват за вписване в Регистъра на услуги в Административния регистър.

**(2)**При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга,  корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до директора на НИНКН, който възлага на определено със заповед длъжностно лице да отрази промените своевременно в Регистъра на услугите.

**(3)** **Информацията по приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата**. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на НИНКН, включително и за възможността за извършване на картови плащания.

**(4)**  Информацията 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.

**(5)** Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по чл. 16 се извършват от главния секретар в НИНКН.

**Чл. 18.** НИНКН предоставя административни услуги, съгласно Регистър на услугите в Административния регистър в срокове, както следва:

1. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга, на основание Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. г. – в 14 дневен срок;

2. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ, на основание Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в, във връзка с Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7, във връзка с Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40 – в 14 дневен срок;

3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2), на основание Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7 във връзка с Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3 и Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в – в 14 дневен срок;

4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3), на основание Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7 във връзка с Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3 и Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в – в 14 дневен срок;

5. Предоставяне на достъп до обществена информация, на основание Закон за достъп до обществена информация - чл. 24 – в 14 дневен срок, в случай на невъзникване на допълнително предвидени по Закона за достъп до обществена информация обстоятелства;

6. Извършване на справка от Националния архивен фонд на недвижимите културни ценности, на основание Закон за културното наследство - чл. 19, ал. 1, т. 8 – в 10 дневен срок или 24 часа, в зависимост от конкретното искане;

7. Издаване на заверени копия от документи от Националния архивен фонд на недвижимите културни ценности, на основание Закон за културното наследство - чл. 19, ал. 1, т. 8 – в 14 дневен срок;

8. Издаване на удостоверения от Националния регистър за статута на недвижимите културни ценности, на основание Закон за културното наследство - чл. 19, ал. 1, т. 8 – за срок 5 дни или за срок 24 часа, в зависимост от конкретното искане;

9. Изготвяне на становище във връзка със съгласуване на инвестиционни проекти и искания за намеси в защитени територии за опазване на културното наследство като вътрешна административна услуга, на основание чл. 84 във връзка с чл. 83 от Закон за културното наследство. Окончателното становище и заверка с печат върху графичните материали от министъра на културата или оправомощени от него длъжностни лица се извършва в срок до 4 месеца от датата на постъпване на съответната документация в НИНКН или в общината, определена по чл. 17, ал. 3 от Закона за културното наследство;

10. Изготвяне на становище във връзка със съгласуване на планове за опазване и управление, устройствени схеми и планове и специфичните правила и нормативи към тях, както и заданията за тяхното изготвяне за защитени територии на недвижимото културно наследство като вътрешна административна услуга, на основание чл. 84 във връзка с чл. 80 от Закон за културното наследство. Окончателното становище и заверка с печат върху графичните материали от министъра на културата или оправомощени от него длъжностни лица се извършва в срок до 4 месеца от датата на постъпване на съответната документация в НИНКН или в общината, определена по чл. 17, ал. 3 от Закона за културното наследство.

**Раздел III**

**Управление на качеството**

**Чл. 19. (1)** Административното обслужване в НИНКН се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за всички администрации за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 от Наредбата за административното обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

**Раздел IV**

**Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите**

**Чл. 20.** За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на НИНКН и потребителите на административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите посредством попълване от потребителите чрез интернет страницата или на място, на анкетна карта за обратна връзка.

**Чл. 21. (1)** НИНКН катоадминистративен орган:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка;

б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

**(2)** Обратната връзка се осъществява чрез задължително използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служители;

3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

**(3)** Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

**(4)** Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

**(5)** Всяка година до 1 април НИНКН изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Института.

**Раздел V**

**Контрол и санкции във връзка с административното обслужване**

**Чл. 21. (1)** Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

**(2)** Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги - директори на дирекции и главен секретар. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията.

**(3)** Контролът по изпълнение на задачите се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

* Директор на НИНКН;
* Главен секретар;
* Директори на дирекции;
* Началници на отдели.

**Чл. 22.** (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се установява от определени от директора на НИНКН с изрична заповед лица.

**(2)** Наказателните постановления се издават от директора на НИНКН.

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

**(4)** Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Преходни и заключителни разпоредби**

§ 1. Изменения и допълнения на Вътрешните правила за административното обслужване в НИНКН се извършват по реда на приемането им.

*Приложение № 1 към чл. 10, ал. 3*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **НАЦИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА НЕДВИЖИМО КУЛТУРНО НАСЛЕДСТВО**  **ПРОТОКОЛ**  Днес ..................служителят .....................................................................................................  на длъжност ...................................................  в ......................................................................, (*наименование на звеното*)  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 ............................................,  електронна поща .......................................................................................................................,  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) | |