



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на туризма
Главен секретар

ЗАПОВЕД

№ T-РД-16-388 / 21.10.2022г.

На основание чл. 5а, ал. 1от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и чл. 22, ал. 2, т. 6 от Устройствения правилник на Министерството на туризма (МТ)

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в МТ, съгласно Приложението.
2. Вътрешните правила по т. 1 да бъдат публикувани на институционалната интернет страница на МТ и на интранет страницата на МТ.
3. Отменям Заповед № Т-РД-16-383/29.12.2020 г., с която са утвърдени Вътрешни правила за административното обслужване в МТ.

Настоящата заповед да се предостави на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на МТ.

.....
МИРОСЛАВА НИКОЛОВА

Главен секретар



Приложение към Заповед № *T-PR-16-388/29.10.2022г.*

УТВЪРДИЛ,

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

МИРОСЛАВА НИКОЛОВА



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТУРИЗМА**

София 2022 г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Министерството на туризма регламентират организацията на административното обслужване и регулират взаимодействието между звената при осъществяването му.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Министерството на туризма (МТ) се осъществява при спазване на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), както и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), Закона за туризма (ЗТ), Наредбата за административно обслужване (НАО) както и Устройствения правилник на МТ, Тарифата за таксите, които се събират по ЗТ, Правилник за оборота на документи на хартиен носител и електронни документи в МТ и Харта на клиента.

Чл. 3. Административното обслужване в МТ се основава на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяването 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 и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини за плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път, с платежна карта и /или в брой.

Чл. 4. (1) Административните услуги, предоставяни от МТ са:

1. Общи административни услуги за администрацията в Република България:
 - 1.1. издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП 2/ за служителите;

- 1.2. издаване на удостоверение за осигурителен стаж /УП 3/ за служителите на МТ;
 - 1.3. предоставяне на информация по реда на Закона за достъп до обществена информация;
 - 1.4. 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.
2. Специфични административни услуги, предоставяни по ЗТ:
 - 2.1. Категоризиране на места за настаняване;
 - 2.2. Категоризиране на заведения за хранене и развлечения;
 - 2.3. Категоризиране на туристически хижи, туристически спални, туристически учебни центрове;
 - 2.4. Категоризация на заведения за хранене, прилежащи към туристически хижи, туристически спални, туристически учебни центрове;
 - 2.5. Повишаване на категорията на места за настаняване;
 - 2.6. Повишаване категорията на заведение за хранене и развлечения;
 - 2.7. Потвърждаване на категорията на заведения за хранене и развлечения и места за настаняване;
 - 2.8. Издаване на удостоверение за туроператорска и/или агентска дейност;
 - 2.9. Издаване на сертификат на балнеолечебни СПА (медикул СПА), уелнес и таласотерапевтични центрове;
 - 2.10. Вписване и издаване на удостоверение за вписване на туристическите сдружения в Националния туристически регистър;
 - 2.11. Вписване на организация за управление на туристическите райони;
 - 2.12. Сертифициране на туристически информационен център;
 - 2.13. Издаване на дубликат на сертификат за туристически информационен център;
 - 2.14. Вписване на лица, притежаващи правоспособност за упражняване на професията "Екскурзовод" в Националния туристически регистър;
 - 2.15. Вписване на лица, притежаващи правоспособност за упражняване на професията "Планински водач" в Националния туристически регистър;
 - 2.16. Временно упражняване на професията "Екскурзовод" на територията на Република България;
 - 2.17. Издаване на удостоверение за правоспособност за упражняване на професията „Планински водач“;
 - 2.18. Издаване на удостоверение за придобиване на правоспособност за

упражняване на професията "Екскурзовод";

2.19. Издаване на удостоверение за придобиване на правоспособност за упражняване на професията „Планински водач“ при трайно установяване в Република България на планински водачи от Европейския съюз с цел упражняване на професията;

2.20. Издаване на удостоверение за упражняване на професията „Екскурзовод“ за екскурзовод от Европейския Съюз, който се установил трайно в Република България;

2.21. Регистрация при временно или еднократно упражняване на професията "Планински водач" на територията на Република България;

2.22. Определяне на степента на сложност на ски пистите и тяхната безопасност;

2.23. Издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност, на удостоверение за определен вид и категория на туристически обекти, на сертифицирани туристически обекти и идентификационна карта на "Екскурзовод" и "Планински водач";

2.24. Уведомление за свободно предоставяне на услуги на територията на Република България от туроператор или туристически агент;

2.25. Вписване в Националния туристически регистър на правоспособни планински водачи от Европейския съюз, които трайно са се установили в Република България с цел упражняване на професията;

2.26. Вписване в Националния туристически регистър на правоспособни екскурзоводи от Европейския съюз, които трайно са се установили в Република България с цел упражняване на професията.

(2) Освен изброените по-горе административни услуги, МТ се произнася по постъпили жалби, сигнали и предложения по АПК.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

Център за административно обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване на потребителите на административни услуги в МТ е организирано в сградата на министерството в гр. София, ул. „Съборна“ № 1 и в специално обособен за целта Център за административно обслужване, намиращ се на адрес: гр. София, ул. „Св. София“ № 1.

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

(3) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести.

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

(5) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

Чл. 6. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от Звеното за административно обслужване (ЗАО).

(2) ЗАО чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в МТ, 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 регистрират 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 МТ 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. 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;

11. разяснява начина на плащане, като информира за възможността за плащане с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

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.

(3) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 8, ал. 3 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

Чл. 7. (1) Работното време на ЦАО е непрекъснато от 9.00 ч. до 17.30 ч. всеки работен ден.

(2) В дните на прием, подадените писмени документи се регистрират от служителите на „едно гише“, като на гражданите се предоставя регистрационен номер и дата.

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

Чл. 8. Основни елементи в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване авторитета и доверието към администрацията са: качеството на предоставяните услуги и удовлетвореността на потребителите.

Чл. 9. (1) Принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на МТ.

(2) Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в ЗАО и 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. 10. (1) Наименованието и информацията за всяка административна услуга по ЗТ, предоставяна от МТ се изготвя от служители в дирекция „Концесиониране, наемна и регулаторна дейност в туризма“ и дирекция „Туристическа политика“ в съответствие с нормативните изисквания.

(2) Информацията за административните услуги предоставяни от МТ подлежи на

вписване в Административния регистър, съгласно чл. 61 от Закона за администрацията и по реда на настоящите правила. Подлежащите на вписване обстоятелства в Административния регистър са определени с Наредбата за административния регистър.

(3) Действията по вписването в регистъра се извършват от служители, определени със заповед на министъра на туризма, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

РАЗДЕЛ II

Информация за административното обслужване

Чл. 11. (1) Информация за предоставяните от МТ административни услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване;
2. интернет адрес www.tourism.government.bg;
3. информационните табла;
4. обявените телефони за контакти, публикувани на институционалната интернет страница и в Хартата на клиента;
5. Административният регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията за административното обслужване е:

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

(3) В информацията по ал. 1 се посочва възможността за извършване на картови плащания за извършваните административни услуги.

Чл. 12. (1) Образци на заявления-декларации за предоставяне на административни услуги, както и на останалите образци на документи, необходими за прилагане към съответните заявления, са на разположение:

1. в звената за административно обслужване;
2. на интернет адрес: www.tourism.government.bg, с възможност за изтегляне;

(2) Административни услуги могат да се заявяват по електронен път и като електронни услуги, достъпни онлайн на следния адрес: <https://e-turuslugi.com/>.

(3) Подаване на заявления на Единния портал за достъп до електронни

административни услуги - достъпни на следния адрес: <https://egov.bg>.

Чл. 13. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства и масиви;

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, са в съответствие с Административния регистър.

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на главния секретар.

РАЗДЕЛ III

Предоставяне на специфични административни услуги по Закона за туризма.

Чл. 14. Дирекции „Концесиониране, наемна и регулаторна дейност в туризма“ (КНРДТ) и „Туристическа политика“ (ТП) предоставят съгласно чл. 4, ал. 1, т. 2 от настоящите Вътрешни правила следните административни услуги, функционално разпределени между отдел „Регулаторни механизми в туристическите дейности“ (РМТД), дирекция КНРДТ и отдел „Развитие на отделните видове туризъм“ (РОВТ) на дирекция „Туристическа политика:

1. Отдел РМТД, дирекция КНРДТ:

- 1.1. Категоризиране на места за настаняване;
- 1.2. Категоризиране на заведения за хранене и развлечения;
- 1.3. Категоризиране на туристически хижи, туристически спални, туристически учебни центрове;
- 1.4. Категоризация на заведения за хранене, прилежащи към туристически хижи, туристически спални, туристически учебни центрове;
- 1.5. Повишаване на категорията на места за настаняване;
- 1.6. Повишаване категорията на заведение за хранене и развлечения;
- 1.7. Потвърждаване на категорията на заведения за хранене и развлечения и места за настаняване;
- 1.8. Издаване на удостоверение за туроператорска и/или агентска дейност;
- 1.9. Вписване на лица, притежаващи правоспособност за упражняване на професията „Екскурзовод“ в Националния туристически регистър;
- 1.10. Вписване на лица, притежаващи правоспособност за упражняване на професията

„Планински водач“ в Националния туристически регистър;

1.11. Временно упражняване на професията „Екскурзовод“ на територията на Република България;

1.12. Издаване на удостоверение за правоспособност за упражняване на професията „Планински водач“;

1.13. Издаване на удостоверение за придобиване на правоспособност за упражняване на професията „Екскурзовод“;

1.14. Издаване на удостоверение за придобиване на правоспособност за упражняване на професията „Планински водач“ при трайно установяване в Република България на планински водачи от Европейския съюз с цел упражняване на професията;

1.15. Издаване на удостоверение за упражняване на професията „Екскурзовод“ за екскурзовод от Европейския Съюз, който се установил трайно в Република България;

1.16. Регистрация при временно или еднократно упражняване на професията „Планински водач“ на територията на Република България;

1.17. Определяне на степента на сложност на ски пистите и тяхната безопасност;

1.18. Издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност, на удостоверение за определен вид и категория на туристически обекти, на сертифицирани туристически обекти и на идентификационна карта на „Екскурзовод“ и „Планински водач“;

1.19. Уведомление за свободно предоставяне на услуги на територията на Република България от туроператор или туристически агент;

1.20. Вписване в Националния туристически регистър на правоспособни планински водачи от Европейския съюз, които трайно са се установили в Република България с цел упражняване на професията;

1.21. Вписване в Националния туристически регистър на правоспособни екскурзоводи от Европейския съюз, които трайно са се установили в Република България с цел упражняване на професията;

1.22. Издаване на удостоверение за туроператорска и/или туристическа агентска дейност при извършване на дейност само по електронен път.

1.23. Издаване на сертификат на балнеолечебни (медикъл СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични центрове.

2. Отдел РОВТ, дирекция „Туристическа политика“:

2.1. Вписване и издаване на удостоверение за вписване на туристическите сдружения в Националния туристически регистър;

2.3. Вписване на организация за управление на туристическите райони;

2.4. Сертифициране на туристически информационен център;

2.5. Издаване на дубликат на сертификат за туристически информационен център;

Чл. 15. Процедурите по административните услуги по чл. 14 се извършват по реда и в сроковете, определени в Закона за туризма и съответните наредби.

Чл. 16. Подаването на документи по електронен път се извършва при спазване на чл. 133, ал. 5, чл. 144, чл. 147, ал. 3 от Закона за туризма и по реда на Закона за електронно управление, Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

РАЗДЕЛ IV

Служебно начало

Чл. 17. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в МТ, заявителят подава едно заявление, като по служебен ред се организира неговото изпълнение.

Чл. 18. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се провеждат по реда, установен в Правилник за оборота на документи на хартиен носител и електронни документи в МТ.

РАЗДЕЛ V

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 19. (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 20. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Министерството на туризма:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на

заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по заявления от него начин;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 7, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за негова сметка.

Чл. 21. (1) Заявяването пред МТ, участващо в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение № 1).

(2) В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от МТ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

(4) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/ индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(5) В настоящото производство МТ не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(6) По искане на МТ компетентният орган предоставя попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт по образец в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(7) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

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. 22. (1) Административното обслужване в МТ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване (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, включително по телефона;
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.

(2) МТ прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за местоположение на ЦАО;

2. стандарт за онлайн комуникация (форма за контакт);

3. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“ - налице е разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация („фронт офис“ и „бек офис“).

(3) МТ използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 23. Интернет страницата на МТ е основен комуникационен канал с потребителите, осигуряващ разпространение на информация 24 часа на ден и 7 дни в седмицата, до практически неограничен кръг клиенти. Интерфейсът на веб-сайта се адаптира с цел да бъде структуриран, съобразно възможността за предоставяне на леснодостъпна информация в електронен вид.

На интернет страницата на МТ се съдържа информация за:

1. данни за МТ и информационни канали;

2. видовете административни услуги, извършвани от МТ - изисквания, процедури, документи, формуляри и бланки, срокове, такси (само когато се изисква);

3. нормативните актове, свързани с дейността на МТ и с административното обслужване;

4. основните функции и дейности на МТ, правомощията на министъра;

5. форуми, рубрики и анкетни карти за обратна връзка.

РАЗДЕЛ II

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 24. (1) За постигането на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на МТ и потребителите се извършва измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в МТ чрез прилагане на

методи за обратна връзка.

(2) Периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите с цел управление удовлетвореността на потребителите от качеството

(3) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

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

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

(6) Всяка година до 1 април административният ръководител на администрацията на министъра на туризма, главният секретар, организира и контролира изготвянето на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на институционалната интернет страница на МТ www.tourism.government.bg.

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 25. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на МТ се осъществява в съответствие с Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и