



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

Утвърдени, съгласно Заповед №ДАЕУ-18860/17.11.21 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в ДАЕУ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на агенцията.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от ДАЕУ.

(2) "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен 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;
5. експертите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4 (1) Административното обслужване в ДАЕУ се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), който е съставен от служители от отдел „Административно обслужване”.

(2) Административното обслужване в ДАЕУ се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в агенцията, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяните административни услуги.

Чл. 6. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на ДАЕУ.

Чл. 7. (1) Работното време за работа с клиенти е, както следва: Всеки работен ден от 09.00 ч. – до 17.30 ч., като на основание чл.10 ал.4 от Наредбата за административното обслужване (НАО) „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”.

(2) Началникът на отдел „Административно обслужване” изготвя месечен график за работата на служителите от ЦАО с цел осигуряване непрекъснат прием от 09.00 часа до 17.30 часа. Графикът за текущия месец се изготвя до 25-то число на предходния месец.

Чл. 8. (1) 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

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК (приложение № 1, 2, 3, 4, 5).

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 6, 7, 8).

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на агенцията. 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, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за 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. 9. (1) Центърът за административно обслужване:

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 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;

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

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. 10. Служителите от Центъра 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.

III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11. ДАЕУ служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от агенцията административна услуга.

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

Чл. 13. Когато закон предвижда, ДАЕУ служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 14. В ДАЕУ в Центъра за административно обслужване е обособено 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.

IV. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15 Комплексно административно обслужване е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

V. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. (1) Центъра за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от тях.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл. 17. Информация за предоставяните от ДАЕУ услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване
2. интернет адрес www.e-gov.bg
3. Регистър на услугите на страницата на Административния регистър http://iisda.government.bg/adm_services/services

Чл. 18. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове от Центъра за административно обслужване.

(2) Директорите на дирекции, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл. 17 от Наредбата за административното обслужване са длъжни с писмен доклад да информират директора на дирекция „Правни дейности, административно обслужване и

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

човешки ресурси“ за настъпили промени в законодателството, свързани с предоставянето на административната услуга, в тридневен срок от публикуването на промяната в „Държавен вестник“, с цел актуализиране на информацията за услугата.

- (3) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства;
- (4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с вписаните в Административния регистър.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 19. (1) ДАЕУ приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред ДАЕУ потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Писмените искания се регистрират съгласно Вътрешните правила за обмен на документи в агенцията.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за обмен на документи в агенцията.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в ДАЕУ.

Чл. 20. (1) ДАЕУ изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно нормативните документи.

Чл. 21. При работа с клиенти служителите от Центъра за административно обслужване на ДАЕУ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване и Хартата на клиента.

Чл. 22. (1) ДАЕУ създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка.

(2) Периодично в ЦАО се:

- а) изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;
- б) се управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(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. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

- (4) Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в методологията по чл. 25 от НАО. Методите за обратна връзка по ал. 3, т. 1 - 5 са задължителни.
- (5) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.
- (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 и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.
- (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. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 8 и/или по друг начин.
- (8) Всяка година до 1 април в ЦАО се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 23. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 24. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Председател;
2. Заместник-председатели;
3. Главен секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в съответния отдел или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 25. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи.

Чл. 26. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за обмен на документи в агенцията.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в ДАЕУ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ”

§2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на агенцията.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване със Заповед на Главния секретар на № ДАЕУ-18860/17.11.2021 г. и се изменят и допълват по реда на тяхното утвърждаване.