



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

УТВЪРЖДАВАМ: **п**
АТАНАС ТЕМЕЛКОВ
Главен секретар на Държавна агенция
„Електронно управление“

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

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

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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. експертните, 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 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 звеното 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.

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

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 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) Звеното за административно обслужване:

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

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

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

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

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

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

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставя исканите документи;

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

Чл. 10. Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

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

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 звеното 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) Отдел „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. отдел „Административно обслужване”
2. интернет адрес www.e-gov.bg

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

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

- (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.
- (5) Веднъж годишно, до края на месец декември отдел „Административно обслужване“ извършва 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.

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 документационна дейност 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 документационна дейност 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.

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

Чл. 21. При работа с клиенти служителите от отдел „Административно обслужване“ на ДАЕУ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване и Хартата на клиента.

Чл. 22. (1) ДАЕУ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в агенцията ;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във файето на агенцията и пощенска кутия за мнения, препоръки и предложения;

(2) ДАЕУ проучва и измерва удовлетвореността на потребителите през месец декември на текущата година. Проучването обхваща следния период- от първо число на декември месец на предходната година до тридесето число на ноември месец на текущата година.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността на интернет страницата на агенцията;

(4) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността на интернет страницата на агенцията.

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

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, резолиращият 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 документационната дейност в агенцията.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§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-8622/2012 г. и се изменят и допълват по реда на тяхното утвърждаване.