

**Утвърдил:**

**ТОДОР ГЪДЕВ**  
*Главен секретар на ИАСАС*

# **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО СОРТОИЗПИТВАНЕ, АПРОБАЦИЯ И СЕМЕКОНТРОЛ**

## **Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1)** С тези правила се уреждат общите правила за организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол (ИАСАС).

**(2)** Главният секретар на ИАСАС утвърждава вътрешните правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената на ИАСАС при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

### **Раздел II ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 2. (1)** Административното обслужване в ИАСАС се осъществява на български език при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, в Административно-процесуалния кодекс (АПК) и в Наредбата за административно обслужване (НАО), 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 и за осъществяване на административно обслужване;

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.

**(2)** В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

**Чл. 3.** При осъществяване на административното обслужване ИАСАС се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

**Чл. 4.** ИАСАС отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

**Чл. 5. (1)** Изпълнителният директор на ИАСАС определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА.

**(2)** Служителите по ал. 1 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

**(3)** Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

### **Раздел III**

#### **МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 6.** Подборът на служителите от дирекция „Административно и финансово обслужване“, които имат компетенции и задължения във връзка с

административното обслужване, се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

**Чл. 7. (1)** Дирекция „Административно и финансово обслужване“ под ръководството на главния секретар ежегодно разработва график за нуждите за обучение и осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

**(2)** Обучението на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

**(3)** За служителите, които имат компетенции и задължения във връзка с административното обслужване, се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, които гарантират съвременни и безопасни условия за работа.

**(4)** Служителите от ЦАО проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел I**

#### **ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 8. (1)** ИАСАС организира дейността по административно обслужване на физически и юридически лица чрез дирекция „Административно и финансово обслужване“ на адрес: гр. София, бул. Цариградско шосе 125, бл. 1, ет. 3.

**(2)** Потребителите на административни услуги контактуват със служител по административно обслужване към дирекция „Административно и финансово обслужване“.

**Чл. 9** Служителят по административното обслужване от дирекция „Административно и финансово 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, 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. 10. (1)** За улесняване достъпа на потребителите се поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО, за името и длъжността на служителя по административно обслужване към дирекция „Административно и финансово обслужване“.

**(2)** ИАСАС 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 ЦАО, посредством премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

**Чл. 11. (1)** Работното време на администрацията е от понеделник до петък от 7.30 ч. до 18.30 ч., със задължително присъствие между 10.00 ч. и 16.00 ч. и обедна почивка от 30 мин. в периода от 12.00 ч. до 14.00 ч.

**(2)** Работното време на служителя по административно обслужване е от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване.

**(3)** В случаите, когато има потребители на административни услуги, работата на служителя продължава, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

**Чл. 12. (1)** Административните услуги се извършват по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, като се подава писмено заявление, попълнено лично или от упълномощен представител.

**(2)** Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали, предложения, жалби и протести се подават на място чрез служителя по административно обслужване от дирекция „Административно и финансово обслужване“, по пощата чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на ИАСАС: гр. София, п.к. 1113, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 1, ет. 3 или по електронен път.

**(3)** Комуникацията с потребителите от страна на служителя по административно обслужване 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.

## **Раздел II**

### **РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ВХОДЯЩАТА В ИАСАС ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**Чл. 13.** Документите, които постъпват в ИАСАС, се получават по пощата посредством лицензиран пощенски оператор, по електронната поща [iasas@iasas.government.bg](mailto:iasas@iasas.government.bg) или се подават от потребителите на адреса на централното управление на ИАСАС гр. София, бул. Цариградско шосе 125, бл. 1, ет. 3.

**Чл. 14. (1)** Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи се извършва от служителя по административно обслужване към дирекция „Административно и финансово обслужване“ по реда, утвърден с тези правила.

**(2)** Не се регистрират писма, чийто подател е невъзможно да бъде установен от данните в писмото или чиито подпис не е положен в писмото.

**Чл. 15. (1)** В ИАСАС не се приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи, освен в случаите на комплексно административно обслужване, в което ИАСАС участва, като се прилагат правилата за осъществяване на взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване съгласно разпоредбите на чл. 26 и сл. от настоящите правила.

**(2)** Документи, които тематично не се включват в обхвата на административните услуги, предоставяни от ИАСАС, се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

**(3)** Погрешно доставените в ИАСАС документи се връщат на подателя.

**Чл. 16.** Нотариални покани, както и получените от съд или арбитраж съобщения, призовки, обявления, разпореждания и решения с адресат ИАСАС се получават от директора на дирекция „Административно и финансово обслужване“ чрез служителя по административно обслужване.

**Чл. 17.** Гражданите, които се нуждаят от извършване на административната услуга, контактуват само със служителя по административно обслужване, а в негово отсъствие функциите му се поемат от друг служител от дирекция „Административно и финансово обслужване“, които има същите права на достъп до деловодната система и в чиято длъжностна характеристика е разписано това.

**Чл. 18.** Изпълнителният директор на ИАСАС утвърждава стандартизирани образци на заявления, договори и приложения към тях, които са достъпни на интернет страницата на ИАСАС.

**Чл. 19. (1)** Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга, които имат утвърден стандартизиран образец, могат да се предоставят и от служителя по административно обслужване.

**(2)** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно утвърден образец - Приложение № 1.

**(3)** Писменото искане се извършва със заявление.

**(4)** В искането, съответно в протокола, се попълват пълното име и адреса на физическото лице и наименованието и адреса на управление на юридическото лице, от които изхожда естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон и електронна поща. Искането може да съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

**Чл. 20. (1)** В ИАСАС се използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги;

**(2)** При приемането на документ той се регистрира от служителя по административното обслужване в деловодната система за регистрация и контрол на преписките.

**Чл. 21. (1)** В електронната система за регистрация на служебните преписки задължително се отразяват вида на документа и темата на документа и се посочва резолиращия ръководител – Изпълнителния директор на ИАСАС, които след преценка дава становище и направление на преписката към директорите на дирекции, в чиито компетенции е въпроса.

**(2)** Съответните директори разпределят задачите по служители, в зависимост от техните компетенции.

**Чл. 22. (1)** След попълване на задължителните реквизити на регистрационно контролната карта, въведените данни се записват и системата автоматично генерира пореден входящ номер.

**(2)** Служителят по административно обслужване поставя щемпел „Вх. №“ върху първия лист на преписката и въвежда номера от системата, след което преписката се сканира и файла се прикача към съответния номер в системата.

**(3)** На потребителите се предоставя входящия номер, генериран от системата.

**(4)** При приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящи документи, получени по пощата, по факс или на електронната поща на ИАСАС, се спазва същата последователност на приемане и регистриране на документите. В този случай ИАСАС няма задължение да уведомява съответния потребител за Вх. № на преписката.

**Чл. 23. (1)** При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят по административно обслужване може да предостави на гражданите за попълване необходимите формуляри. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага.

**(2)** При регистриране на входящи документи служителят по 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 служител от ресорното звено, към което се отнася услугата.

**(3)** Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощено за това лице /след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно/;

**(4)** След регистрацията служителят по административно обслужване сканира документите и ги прикачва в деловодната система.

**(5)** След завеждането им оригиналите се архивират в съответните дела, а за работа се използва сканираният вид на документа.

### **Раздел III**

#### **РЕД ЗА ИЗВЕЖДАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ИЗХОДЯЩАТА ДОКУМЕНТАЦИЯ НА ИАСАС**

**Чл. 24. (1)** Отговорите на подадените заявления, искания, жалби и протести, изготвени от служителя на ИАСАС, натоварен с конкретната преписка, се предоставят на служителя по административно обслужване най-малко в два екземпляра – един екземпляр за архив с всички съгласувателни подписи и един екземпляр без съгласувателните подписи за потребителя на административната услуга.

**(2)** Служителят по административно обслужване завежда отговора в автоматизираната деловодна система, от където автоматично се генерира и пореден изходящ номер.

**(3)** Върху екземплярите се поставя щемпел „Изх. №“ и преписката се сканира, като файлът се прикача към съответния номер.

**Чл. 25. (1)** Получаването на отговорите по подадено заявление става лично от потребителя на административни услуги на адреса на централното управление на ИАСАС: гр. София, бул. Цариградско шосе 125, бл.1, ет.3 от служителя по административно обслужване. В този случай на екземпляра, предназначен за архив, получателят удостоверява по надлежен начин получаването на документа.

**(2)** В случаите, когато потребителят на административна услуга е заявил получаване по пощата, отговорите се изпращат само до конкретния заявител на административната услуга на посочения от него адрес посредством лицензиран пощенски оператор.

**(3)** При липса на конкретно упоменат адрес за обратна връзка се използва постоянният адрес на физическото лице или адресът за кореспонденция на съответното юридическо лице.

**(4)** Получаването може да стане и по електронен път на определен електронен адрес, заявен предварително от страна на потребителя. В този случай отговорът се изпраща от официалната електронна поща на ИАСАС, като задължително се прави разпечатка на деня и часа на изпращане и на адреса, на които е изпратен отговорът.

## **Раздел IV**

### **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 26. (1)** ИАСАС е административен орган, участващ в Комплексно административно обслужване (КАО).

**(2)** КАО е административното обслужване, при което административната услуга се предоставя от ИАСАС, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи и/или първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

**(3)** За предоставянето на административна услуга по КАО, заявителят подава в ЦАО на ИАСАС заявление по образец (Приложение № 2).

**(4)** Към заявлението следва да се приложат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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.

**Чл. 27. (1)** В случаите, когато ИАСАС е компетентният орган за предоставяне на исканата от заявителя услуга, ИАСАС:



1. осигурява служебно наличните информация и документи от архива си за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт, поискан от заявителя;

3. при наличие на недостатъци в подаденото заявление, уведомява заявителя за тяхното отстраняване, по реда на чл. 30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на акта с мотивирано решение, което връчва/изпраща на заявителя по някой от следните начини: на мястото, където е заявен – ЦАО на ИАСАС, на посочен от заявителя точен адрес – чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

**(2)** След събиране на необходимата информация или доказателствени средства, в 7 (седем) дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни, ИАСАС извършва исканата от заявителя услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл. 28. (1)** В случаите, когато ИАСАС не е компетентният орган за извършване на съответната административна услуга, ИАСАС:

1. образува производство по предоставяне на исканата от заявителя услуга, като при необходимост изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за предоставяне на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до компетентния административен орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

**(2)** Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката в ИАСАС.

## **Раздел V**

### **ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРИЕМАНЕ, ТЕХНИЧЕСКА ОБРАБОТКА, РЕГИСТРИРАНЕ, НАСОЧВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ДОКУМЕНТИ, ПОЛУЧЕНИ В ИАСАС ЧРЕЗ СИСТЕМАТА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ (ССЕВ).**

**Чл. 29.** Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) предоставя услуга за електронна препоръчана поща за електронно връчване на:

1. Електронните изявления в съответствие с чл. 26 от Закона за електронното управление (ЗЕУ) и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ).

2. Електронни документи, подадени от гражданите и организациите в съответствие с чл. 19 и чл. 20 от ЗЕУ.

**Чл. 30. (1)** Получените чрез ССЕВ електронни документи се обработват съгласно установените вътрешни правила и процедури в ИАСАС.

**(2)** ССЕВ замества класическия метод за доставка на писма и позволява изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица.

**(3)** Електронни документи, получени чрез ССЕВ в ИАСАС, посочена като адресат, след проверка за допустимост, се регистрират в деловодната система. Към преписката се добавя и съответния файл, след което се насочва от деловодителя към компетентния ръководител, за резолюция и последващо изпълнение, съгласно действащите правила и процедури.

**(4)** Изготвените изходящи документи по постъпилите чрез системата заявления се изпращат на заявителя чрез ССЕВ при спазване на вътрешните правила и процедури.

## **Раздел VI**

### **КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 31. (1)** Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от директорите на дирекции.

**(2)** Снемането от сроков контрол се извършва от съответния отговорник за изпълнението след подписване на необходимия документ/административен акт или с изпълнението на възложената задача. Изпълнението на резолюциите се отразява в електронната система.

**Чл. 32.** Обект на контрол по изпълнение на срока са задачите, които произтичат от:

1. входящи документи;
2. вътрешни документи, подписани от Изпълнителния директор на ИАСАС, главния секретар и директорите на дирекции;
3. резолюции на Изпълнителния директор на ИАСАС, главния секретар, директорите на дирекции и началниците на отдели.

**Чл. 33. (1)** Сроковете за изпълнение се определят с нормативен акт, в самия документ, предмет на изпълнение, или с резолюция.

**(2)** Срокът за приключване на преписката от изпълнителя се определя с резолюцията в работни дни или с крайна дата.

**(3)** В срок не по-дълъг от 30 дни, освен ако в специален закон е предвидено друго, се извършват или предоставят следните услуги:

а) извършване на административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице с изключение на тези по издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват

факти с правно значение или се признава или отрича съществуването на права или задължения;

б) консултациите, 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;

в) експертизите, 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.

**(4)** Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции.

**Чл. 34. (1)** Изпълнителите са длъжни да изпълняват качествено възложените им задачи в определения срок и да дават своевременно актуална информация на ръководителите и лицата, осъществяващи контрол за изпълнение, както и да сигнализират в случай на очертаващо се неизпълнение или закъснение.

**(2)** Срокът може да бъде продължен по преценка на ръководителя, който го е определил, което се отбелязва в деловодната система.

**Чл. 35.** Не се допуска удължаване на срока:

1. на документи, получени от Министерския съвет, Народното събрание, Президентството, съдилищата, прокуратурата и следствието;
2. за изготвяне на становище по проекти на нормативни актове на Министерския съвет или министри, изпратени в ИАСАС за съгласуване;
3. на документите с неотложен характер, когато това е видно от документа или отразено в резолюция.

## **Глава трета**

### **РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО ИАСАС**

#### **Раздел I**

#### **ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 36. (1)** Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до ИАСАС.

**(2)** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ИАСАС.

**(3)** Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в ИАСАС, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**Чл. 37. (1)** Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлагат на Главния секретар на ИАСАС.

**(2)** Служителите от дирекциите на общата и специализираната администрация при ИАСАС, на които Главният секретар е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове, обективно и законосъобразно.

**Чл. 38. (1)** Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни. Те се подават лично или чрез упълномощен представител и се приемат в административната сграда на ИАСАС на адрес: гр. София, п.к. 1113, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 1, ет. 3.

**(2)** Сигнали за корупция могат да бъдат отправяни и на телефон 02/870 03 75. За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва утвърдена форма, която трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка – телефон, електронен адрес, постоянен адрес на подателя и описание на заявлението.

**(3)** Сигнали могат да бъдат отправяни и на интернет страницата на ИАСАС - [www.iasas.government.bg](http://www.iasas.government.bg) чрез линка „Подай сигнал“ със задължително посочване на имена и електронен адрес на подателя,

**(4)** Сигнали могат да бъдат отправяни и по електронен път на e-mail адрес [iasas@iasas.government.bg](mailto:iasas@iasas.government.bg) със задължително посочване на имена и електронен адрес на подателя.

**(5)** Сигнали могат да бъдат отправяни и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на ИАСАС, намираща се на партерния етаж в сградата на бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 1 със задължително посочване на имена на подателя, адрес, електронна поща и телефон за обратна връзка.

**(6)** Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

**Чл. 39. (1)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

**(2)** За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адресът/електронна поща – за физически лица;

2. наименованието на организацията или юридическото лице, изписани на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

**(3)** За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването на сигнала, установено чрез датата на подаването в деловодството на ИАСАС.

## Раздел II

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ИАСАС СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**Чл. 40. (1)** Служителят по административно обслужване от дирекция „Административно и финансово обслужване“ регистрира постъпилите сигнал/предложение в деловодната система, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

**(2)** Сигналите и предложенията, получени чрез интернет страницата или по електронния адрес на ИАСАС, се разпечатват на хартиен носител и се регистрират в деловодната система със съответния регистрационен индекс.

**(3)** Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срока за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

**Чл. 41.** Сигналите и предложенията срещу незаконни, неправилни, или пораждат съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към Изпълнителния директор на ИАСАС.

**Чл. 42.** Решение по постъпило до ИАСАС предложение се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При необходимост от по-продължително проучване, срокът може да бъде удължен до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

**Чл. 43. (1)** Решението по постъпил в ИАСАС сигнал се взема най-късно два месеца след неговото постъпване. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

**(2)** Решението по сигнала е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

**Чл. 44.** Отговорът на ИАСАС по подадения сигнал/предложение се изготвя в минимум 2 (два) екземпляра, подписани от Изпълнителния директор или оправомощено от него лице. Единият екземпляр със съгласувателни подписи се съхранява в архива на ИАСАС, а екземплярът без съгласувателни подписи се изпраща на лицето, подало сигнала или предложението.

**Чл. 45.** Когато уважи сигнала, изпълнителният директор на ИАСАС взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

## **Глава четвърта УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАСАС**

### **Раздел I ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ**

**Чл. 46. (1)** ИАСАС предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
2. отговори на запитвания;
3. консултации в приемната на ИАСАС;
4. консултации посредством електронна кореспонденция;
5. предоставяне на достъп до обществена информация;
6. издаване на удостоверение за трудов стаж;
7. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
8. специализирани услуги в кръга на дейност на ИАСАС.

**(2)** Информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от дирекция „Административно и финансово обслужване“. Служителите от дирекцията съдействат на потребителите, съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

**(3)** Информацията за административното обслужване се получава от:

1. служителя по административно обслужване на телефон: 02/ 870 03 75;
2. информационното табло в сградата на ИАСАС на адрес гр. София, бул. Цариградско шосе 125, бл. 1, ет. 3;
3. интернет страницата на ИАСАС – [www.iasas.government.bg](http://www.iasas.government.bg)

**Чл. 47. (1)** Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на ИАСАС;

**(2)** Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на ИАСАС, към което е насочено заявлението.

**(3)** В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни или не могат да бъдат удовлетворени,

служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това;

**(4)** При поискване служителите от ЦАО дават информация на гражданите за движението на преписките;

**(5)** Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя;

**(6)** ИАСАС не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

**(7)** Индивидуалният административен акт може да бъде получен в Централното управление на ИАСАС, в териториалното звено на ИАСАС, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

**Чл. 48.** Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

**Чл. 49.** Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на ИАСАС, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителят.

**Чл. 50.** Заплащането на административните услуги се извършва по банков път по банковата сметка на ИАСАС или в брой на касата съгласно тарифата за таксите, които се събират от ИАСАС и ценоразпис, утвърден от Изпълнителния директор.

**Чл. 51. (1)** Изпълнителния директор на ИАСАС приема предварително записали се граждани всеки вторник с приемно време от 14.00 ч до 16.00 ч. Главните директори и директорите на дирекции – всяка сряда в същия времеви диапазон;

**(2)** Записването за прием се осъществява при служителя по административно обслужване или на телефон 02/ 870 03 75.

**(3)** По преценка на директора, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

## **Раздел II УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

**Чл. 52.** Административното обслужване в ИАСАС се осъществява при спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно

обслужване (ЦАО) – в ИАСАС служебното помещение за предоставяне на административни услуги е обозначено като звено за предоставяне на административни услуги или деловодство.

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

обслужване в ИАСАС, са снабдени с удобен и лесен достъп, както и с подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; с достатъчно осветление, пространство и възможност за сядане и ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване – на входа и вътре в сградата на ИАСАС на видими места са поставени указателни табели с логото и слогана на държавната администрация за местонахождението на ЦАО, за работното време и друга информация във връзка с организацията на административното обслужване в ИАСАС.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване – на интернет страницата на ИАСАС се поддържа актуална карта с местонахождението на сградата на ИАСАС и достъпа до нея.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка - в служебните помещения в ИАСАС, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване – служителят по административно обслужване в ИАСАС се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с данни за собствено и фамилно име и длъжност.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори - при водене на телефонни разговори служителите в ИАСАС се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите - обслужването на потребителите в ИАСАС се осъществява от обучени служители.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

а) На интернет страницата на ИАСАС се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване".



б) Информацията за административното обслужване в ИАСАС се представя по систематизиран, ясен начин и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, а информацията, предоставяна на място в ИАСАС, по телефона или по електронен път е идентична по съдържание;

в) ИАСАС осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО, посочени в чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11 от НАО и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори" – поддържа се на интернет страницата на ИАСАС.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език – чрез езиковите познания по английски език на служителите в ИАСАС;

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефона.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване - при посещение на място в служебните помещения в ИАСАС, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи от служителят по административно обслужване във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише – за подаване на едно заявление потребителят посещава еднократно не повече от две места в служебните помещения в ИАСАС, в които се осъществява административно обслужване, а за получаване на резултата по едно заявление потребителят посещава еднократно единствено служителят по административно обслужване.

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и формуляри.

**Чл. 53.** В ИАСАС се прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за паркинг - в непосредствена близост до сградата на ИАСАС са осигурени места за паркиране на леки автомобили;

2. Стандарт за допълнителни удобства – в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени:

а) места за сядане за всички потребители; - столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;

б) тоалетни в непосредствена близост.

**Чл. 54. (1)** В ИАСАС е одобрена Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на ИАСАС.

**(2)** Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

**Чл. 55.** Дирекция „Административно и финансово обслужване“ периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

**Чл. 56. (1)** ИАСАС осигурява на електронната си страница възможността за обратна връзка от страна на потребителите на административни услуги посредством бутона „Мнение на потребителя“.

**(2)** Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осигурява посредством:

1. извършване на анкетни проучвания чрез анкетни карти за обратна връзка (Приложение № 3), получени на хартиен носител или по електронен път;

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. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

7. анализ на вторична информация.

**(3)** Въз основа на резултатите от обратната връзка от потребителите се измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване и се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

**(4)** Всяка година до 1 април Главният секретар на ИАСАС изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Годишният доклад се публикува на интернет страницата на ИАСАС и с него се уведомяват потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях.

**Чл. 57. (1)** ИАСАС отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно посредством Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

**(2)** Изпълнителния директор на ИАСАС определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. *"Потребител"* е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване

§ 2. *"Запитване"* е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на ИАСАС, нейните структури и специализирани териториални звена.

§ 3. *"Запитвания от общ характер"* са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 4. *"Стандарт за качество на административното обслужване"* е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва

§ 5. *"Система за сигурно електронно връчване"* е електронна препоръчана поща по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014 и система, чрез която се удостоверява моментът на изпращане, получаване и връчване, както и се гарантират идентификацията, авторството и интегритетът на лицето, което изпраща, получава или връчва електронни документи или електронни изявления чрез системата.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 6. Ръководителите и служителите в ИАСАС са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 7 Контрола по спазването на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИАСАС се извършва от Главния секретар.

§ 8 Вътрешните правила са утвърдени със заповед на Главния секретар на ИАСАС и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

### **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

**1. Приложение № 1** – Протокол за устно заявено искане за предоставяне

на административна услуга;

**2. Приложение № 2** – Заявление за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, когато ИАСАС е участващ орган в производството;

**3. Приложение № 3** – Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги относно административното обслужване в ИАСАС;