

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, 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;

08.03.2020



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

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

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

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

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

(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 популяризирани 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 звеното за административно обслужване 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 звеното за административно обслужване 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

ЗВЕНО 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 звеното за административно обслужване, 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 звеното за административно обслужване, 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.

Глава трета

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Раздел I

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 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 Раздел II „а“ от Наредбата за административното обслужване.

(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. Писменото искане се извършва със заявление.

(3) 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 II

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 III

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. 26. 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. 27. (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 IV

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 28. (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. 29. 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. 30. (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. 31. (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. 32. 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 четвърта

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. 33. (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. 34. (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. 35. (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 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 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. 36. (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. 37. (1) Служителят по административно обслужване от дирекция „Административно и финансово обслужване“ регистрира постъпилия 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. 38 Сигналите и предложенията срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от

администрацията се насочват по компетентност към Изпълнителния директор на ИАСАС.

Чл. 39. 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. 40. (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. 41. 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. 42. 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 пета

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАСАС

Раздел I

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 43. (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

Чл. 44. (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 звеното за административно обслужване 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. 45. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 46. 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. 47. 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. 48. (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. 49. 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 звеното за административно обслужване 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 звеното за административно обслужване, 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:

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;

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. 50. 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. 51. (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. 52. Дирекция „Административно и финансово обслужване“ периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 53. (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;
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. 54. (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 ИИСД.

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.