

Име на документа	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ИА БСА	Версия: <i>Ревизия:</i>	1 -
Код на документа	BAS QI 20.1	Дата:	01.07.2022
Утвърдил	Главен секретар на ИА БСА: Тодор Гунчев		

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ИА БСА

Списък на измененията:

№ по ред	Дата на изменение	Версия, ревизия	Причина за изменение	В сила от:
1	08.06.2022	Нова	Актуализиране на информацията	01.07.2022

СЪДЪРЖАНИЕ:

		Стр.
Глава първа	Общи разпоредби	4
Раздел I	Предмет и обхват	4
Раздел II	Принципи на административното обслужване	4
Глава втора	Организация на административното обслужване	5
Раздел I	Общи правила и ред за регистрация	5
Раздел II	Информация за услугите	8
Раздел III	Предоставяни административни услуги	9
Раздел IV	Комплексно административно обслужване	10
Раздел V	Служебно начало	12
Глава трета	Контрол на административното обслужване	13
Глава четвърта	Механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността	13
	Допълнителни разпоредби	14
	Приложение № 1 към чл. 7, ал. 1 от BAS QI 20.1	15

Глава първа
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I

Предмет и обхват

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ (ИА БСА) уреждат въпросите, свързани с предоставяните от агенцията административни услуги и регулират взаимодействието между звената и рамката за последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административното обслужване.

(2) Настоящите правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане на дължимите такси на услугите, вкл. на прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

(3) Правилата се прилагат за всички звена на агенцията, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

(4) Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги се уреждат във вътрешните правила на отговорните звена.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на ИА БСА, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на агенцията.

(2) Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
- не уронват престижа на агенцията и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
- изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложи в Административно процесуалния кодекс;
- следят за добри практики, прилагани в други администрации.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Общи правила и ред за регистрация

Чл. 3. (1) Дейността по административното обслужване се осъществява от служители в отдел „Административно и информационно обслужване“ (АИО) от дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ и от служителите в специализираната администрация – Дирекция „АООС“.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на агенцията чрез Звеното за административно обслужване (ЗАО) както следва:

1. Звено за административно обслужване /ЗАО/, находящ се в сградата на ИА БСА- на адрес: „бул. Г. М. Димитров“ № 52 А, гр. София 1797, ет. 7.

(2) ЗАО и служителите работят всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа. Обедната почивка от 30 мин. между 12.30 и 13.00 часа в ЗАО се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира от Дирекция „АПФСО“ и контролира от Главния секретар на ИА БСА.

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

(4) Административното обслужване на потребителите на административни услуги се изразява в:

1. предоставяне на информация за административните услуги, предоставяни от агенцията на достъпен и разбираем език, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления;

2. информиране на потребителите по въпроси от общ характер, когато зададеният въпрос не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

3. приемане на заявления за извършване на административни услуги, регистрирането им чрез електронната система за документооборота и предоставяне на потребителите на входящ номер на преписката с датата на завеждане и информиране за срока за изпълнение;

4. приемане на жалби и предложения, свързани с административното обслужване, регистрирането чрез електронната система за документооборота и предоставяне на входящ номер на преписката;

5. проверка за:

- а) правилно и точно попълнени данни за контакт със заявителя - за отговор или ако е необходимо, за допълнителна информация;
- б) пълнота на документацията за всяка административна услуга по контролен списък
6. извършване на проверка относно движението на преписка при запитване по телефона или при посещение на място от потребител, като за целта получава необходимата информация чрез Главния секретар от служителите, работещи по административната услуга;
7. предаване/ изпращане на изготвените документи и приложенията към тях на заявителя и регистриране на получаването им от него;
8. осигурява възможността за извършване на картови плащания.
9. създаване на организация от Дирекция АПФСО и осигуряване на задължителното поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на ИА БСА за осигурената възможност за извършване на картови плащания.
10. 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.
- (6)** Служителите от ЗАО могат да искат предоставяне на информация и/или документи от другите звена в агенцията чрез Главния секретар на ИА БСА, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
- (7)** Всички звена на агенцията предоставят на Главния секретар за нуждите на ЗАО цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите за административно обслужване.
- (8)** Служителите от дирекциите, работещи експертно за предоставяне на административната услуга:
1. извършват нормативно определените действия, изготвят документи по образуваната преписка и ги предават за подпис на изпълнителния директор или на оправомощените от него длъжностни лица;
 2. предават подписаните документи по т. 1 на служителя в приемната за административни услуги за предаването/изпращането им на заявителя;
 3. при промяна в нормативните актове, регламентиращи административните услуги, в срок от 7 работни дни от влизане в сила на акта подготвят и предоставят актуална информация на хартиен и на електронен носител на Главния секретар.
- (9)** Специализираната администрация, работеща експертно по преписките, образувани по заявления за предоставяне на административни услуги, осъществяват контакт със заявителите при спазване на правилата на Процедура за акредитация на ИА БСА.
- (10)** Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в

агенцията се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни.

Чл. 4. (1) Искането за предоставяне на административна услуга се прави чрез подаване на заявление на хартия по пощата, ЦАО в сградата на ИА БСА - на адрес: „бул. Г. М. Димитров“ № 52 А, гр. София 1797, ет. 7.

(11) ИА БСА предоставя възможност за заявяване на електронни административни услуги, подписани с КЕП, чрез:

а. Официалната електронна поща на агенцията: office@nab-bas.bg;

б. Официална електронна поща на агенцията за специализираната администрация: delovodstvo_B@nab-bas.bg;

в. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от ДАЕУ, която представлява препоръчана електронна поща;

г. портала за електронни административни услуги на агенцията

(12) подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните система, регистрите и електронните административни услуги.

(13) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето и.

(14) За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор е осигурена възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на /резултата от услугата.

Чл. 5. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава по описания ред необходимата информация по служба, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя.

(2) Служител, отказал да предостави искана информация по служба носи дисциплинарна отговорност по реда на Закона за държавния служител.

Чл. 6. Писмени искания/заявления, жалби, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на агенцията, независимо от начина на тяхното постъпване и се обработват съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ИА БСА.

Чл. 7. (1) Исканията, отправени устно се отразяват във „Протокол за устно заявяване на услуги“, Приложение № 1, който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга или от служител от ЗАО.

(2) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

(3) Услугите, за които специален закон не предвижда изрично писмена форма на заявяване, могат да се заявяват устно с протокола по ал. 1.

Чл. 8. (1) Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя - лично на мястото, където е заявена административна услуга, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

(2) В публикуваната информация на интернет страницата на агенцията, за всяка административна услуга са описани приложимите начини на получаване на акта/резултата от услугата.

(3) 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.

(5) Служителите от ЗАО извършват административното обслужване по начин, който цели:

- да осигури тясно сътрудничество между администрацията на агенцията и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп – на място, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис;

- да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

Раздел II

Информация за услугите

Чл. 9. (1) Информация за предоставяните от ИА БСА административни услуги може да се получи:

1. на място в ЦАО;

2. от интернет страницата на ИА БСА на електронен адрес: www.nab-bas.bg

3. от Административния регистър, който се поддържа от администрацията на Министерския съвет на електронен адрес: <http://iisda.government.bg/>;

(2) Запитвания могат да се изпращат по електронна поща на адрес: office@nab-bas.bg

Чл. 10. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в срок от 7 работни дни от влизането в сила на промените в нормативните актове, свързани с функциите на ИА БСА.

(2). Актуализацията се извършва едновременно на интернет страницата на агенцията и на местата за информация.

(3). Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни трябва да са в съответствие с Административния регистър, достъпен чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Раздел III

Предоставяни административни услуги

Чл. 11. (1) ИА БСА предоставя административни услуги съгласно Регистъра на услугите, а именно Акредитация на органи за оценка на съответствието, съответно разделени по тематични области и съгласно оцененния обхват на дейност и възложените правомощия и задължения по международна нормативна рамка и национално законодателство.

- 300 Акредитация на органи по сертификация на продукти
- 716 Акредитация на органи по сертификация на системи за управление
- 738 Оценяване и удостоверяване на лабораториите за съответствие с принципите на добрата лабораторна практика при извършване на изследвания и/или изпитвания на химични вещества и препарати
- 740 Акредитация на медицински лаборатории
- 922 Акредитация на органи за сертификация на персонал
- 950 Акредитация на проверяващи по околна среда
- 1376 Акредитация на лаборатории за калибриране
- 1377 Акредитация на верификационни органи за верификация на докладите на операторите на инсталации, участващи в схемата за търговия с квоти за емисии на парникови газове
- 1604 Акредитация на органи за контрол
- 1841 Акредитация на лаборатории за изпитване
- 3027 Акредитация на органите за оценяване на съответствието на устройства за създаване на квалифициран електронен подпис и на устройствата за създаване на квалифициран електронен печат

(2) На интернет страницата на ИА БСА се обявява описание на административните услуги по ал. 1, което включва:

- а) наименованието на административната услуга, съответстващо на наименованието ѝ в Административния регистър, поддържан от администрацията на Министерския съвет;
- б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
- в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията, на които трябва да отговарят заявителите и необходимите документи;
- г) образците на документи, които се попълват от заявителите;
- д) срока на действие на индивидуалния административен акт;

е) държавните такси.

Чл. 12. ИА БСА предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

- 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
- 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
- 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Чл. 13. (1) Срокът за отговор на запитвания, постъпили в ИА БСА е до 7 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 работни дни.

(2) Сроковете по ал.1 са задължителни, освен в случаите, когато за извършване на дадена административна услуга има нормативно определени други срокове.

Чл. 14. (1) Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

(3) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, допълнително се предоставя информация за това в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, интернет страницата на агенцията, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДАЕУ.

Чл. 15. Таксите за предоставяните от ИА БСА услуги могат да бъдат заплатени по банков път, в ЦАО чрез ПОС-терминал или чрез Портала за електронни плащания, поддържан от ДАЕУ на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>.

Раздел IV

Комплексно административно обслужване

Чл. 16. (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ИА БСА, вкл. и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.

(2) Дирекцията получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижването на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

(3) Дирекцията предоставяща административни услуги е задължена да предприеме действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в агенцията или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(4) Служителите, предоставящи административната услуга могат да изискат своевременно информация или документи от други звена в агенцията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(5) Служителите в агенцията, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл. 17. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите/главни дирекции, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

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

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

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

4. приложения:

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

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

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

(2) Дирекцията изготвя информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на изпълнителния директор/заместник изпълнителния директор до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ИА БСА.

(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, ИА БСА изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се

прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал.2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(4) Заявяването се извършва със заявление, съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

Раздел V

Служебно начало

Чл. 18. (1) ИА БСА служебно осигурява всички издавани от агенцията документи, необходими за предоставяна от агенцията административна услуга.

(5) ИА БСА осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(6) Когато закон предвижда, ИА БСА служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

(7) ИА БСА е регистрирана като потребител в Средата за междурегистров обмен (RegiX), поддържана от ДАЕУ, като са определени служители с права и отговорности за извършване на съответните справки. Получените данни чрез RegiX от първичните администратори на данни са валидни за процедурите по предоставяне на административни услуги.

Чл. 19. (1) Преглед на документи, съхранявани в агенцията се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, като звеното, което ги съхранява осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното в агенцията, което съхранява съответните документи.

Чл. 20. (1) Директорите на дирекции, в които по силата на закон се събират или създават данни за гражданин или организация за първи път и се изменят или заличават тези данни, са отговорни за изпълнението на задълженията на агенцията като първичен администратор на данни по смисъла на Закона за електронното управление.

(2) Данните, на които агенцията е първичен администратор, се изпращат служебно и безплатно на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

(3) Данните по ал. 2 се предоставят от агенцията по реда на Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност на ИА БСА и настоящите правила.

Чл. 21. Директорите на дирекции носят отговорност за организиране на служебното начало в агенцията при предоставянето на административни услуги от компетентността им.

Глава трета

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 22. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от Главния секретар и директорите на дирекции, предоставящи административните услуги. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Глава четвърта

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 23. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ИА БСА и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

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. анализ на вторична информация.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЗАО/ местата, определени за административно обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена кутия и чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на агенцията и изпращането му на електронната поща на агенцията. Кутиите за преглед на пуснатите анкети се отварят веднъж в годината при подготовка за провеждане на прегледа от ръководството. Получените по електронен път анкети, се предоставят замесник изпълнителния директор и на отговорника по качеството (ОК) и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

(3) Получените похвали на служители от ИА БСА във връзка с административното обслужване се вземат предвид при годишното оценяване на изпълнението на тези служители.

(4) Всяка година до 1 април ИА БСА изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на агенцията. В доклада се съдържа информация за предприетите действия от агенцията за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

Чл. 24. При работата с потребители служителите на ИА БСА спазват Хартата на клиента и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Допълнителни разпоредби

§ 1. Разпоредбите на тези правила са задължителни за служителите на ИА БСА.

§.2. На основание чл.16, ал.7 от Наредбата за административното обслужване главният секретар на ИА БСА създава организация и упражнява контрол на изпълнението на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА БСА.

Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност В
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....
/ име, презиме , фамилия /

с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ул. (ж.к.),

тел:..... електронен адрес:

устно заяви искане за следното:

.....
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

1.
2.
3.

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Служител: Дата:

Заявител: Дата:

Ръководител: Дата: