



НАЦИД

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ



УТВЪРЖДАВАМ, ..... /п/ .....

Главен секретар:

**ВЕРЖИНИЯ ЦАНКОВА**

17 юли 2018 г.

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Деятността по организацията на административното обслужване в Национален център за информация и документация (НАЦИД) се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

### **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИД**

- Административнопроцесуален кодекс.
- Закон за администрацията.
- Закон за държавния служител.
- Закон за защита на личните данни.
- Закона за достъп до обществената информация.
- Наредба за административното обслужване.
- Правилник за устройството и дейността на НАЦИД

## АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ НАЦИД

1. Издаване на служебни бележки за завършени научно изследователски проекти
2. Издаване на служебна бележка за депозиран научен ръкопис
3. Издаване на служебна бележка за защитен дисертационен труд
4. Издаване на служебна бележка за заета академична длъжност
5. Изготвяне на справка за цитирания на публикации
6. Изготвяне на аналитични информационни продукти
7. Изготвяне на справка за импакт фактор на научни периодични издания
8. Изготвяне на библиографска справка чрез достъп до чужди бази данни и други интернет ресурси
9. Доставка на документи в печатна и електронна форма по междубиблиотечно заемане от страната и чужбина
10. Предоставяне на копия на документи от фондовете на Националния център за информация и документация
11. Издаване на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
12. Издаване на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава
13. Проверка на академичния статут на чуждестранни висши училища
14. Проверка на автентичността на дипломи и документи за висше образование от чуждестранни висши училища
15. Изготвяне на препоръка за признаване на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
16. Изготвяне на библиографска справка чрез търсене в базите данни и електронни каталози на НАЦИД
17. Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от институциите в системата на предучилищното и училищното образование
18. Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от висшите училища и научните организации в Република България
19. Издаване на удостоверение APOSTILLE на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава

20. Издаване на удостоверение APOSTILLE на удостоверение за ползване правата на завършили образователно-квалификационни степени на граждани, придобили полувисше и висше образование до 27.12.1995 г. и висше образование на образователно-квалификационна степен „специалист по...” в страната
21. Издаване на удостоверение за вписване в Регистъра на научната дейност в Република България
22. Издаване на удостоверение УП-2 за брутно трудово възнаграждение или доход
23. Издаване на удостоверение УП-3 за осигурителен (трудов) стаж
24. Предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация
25. Извършване на консултации, 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
26. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
27. Издаване на дубликат на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
28. Издаване на дубликат на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава
29. Издаване на удостоверение за изгубена, унищожена, повредена или станала негодна за употреба диплома за научна степен или свидетелство за научно звание, издадени по реда на Закона за научните степени и научните звания (отменен 2010 г.)
30. Издаване на удостоверение за признаване на образователно-научна/научна степен, придобита в чуждестранно висше училище / научна организация

## КОМПЛЕКСНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ НАЦИД

1. Издаване на удостоверение APOSTILLE на Удостоверение за придобита професионална квалификация по нерегулирана професия на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава.
2. Издаване на удостоверение APOSTILLE на удостоверение за ползване правата на завършили образователно-квалификационни степени на граждани, придобили полувисше или висше образование до 27.12.1995 г. и висше образование на образователно-квалификационна степен „специалист по ...” в страната.

## СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

1. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.
2. **(1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, оторизираните служители в НАЦИД са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.  
**(2)** Документите по точка 2.(1) се получават:
  1. На хартиен носител;
  2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
  3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.
3. **(1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от НАЦИД, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.  
**(2)** Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.  
**(3)** По реда на точка 3.(1) и точка 3.(2) оторизираните служители от НАЦИД имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е

необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

4.
  - (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.
  - (2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.
  - (3) Генерираното по реда на точка 4.(2) удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.
5. Въз основа на получената по реда на точка 3 и точка 4 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.
6. Издаденото по реда на точка 4 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се разпечатва и съхранява на хартиен носител.
7. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител в НАЦИД.
8. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел, следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

## **ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО НАЦИД ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване, съгласно Приложение № 1.
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.
- Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от „бек” офиса на НАЦИД, реално работещ върху предоставянето на услугата.

## **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА НАЦИД В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Да се облекчат максимално административните процедури.
- Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване (фронтфиса).
- Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от дирекциите („бек” офисите) в НАЦИД, извършващи административни услуги.
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.
- Надеждна обратна връзка.
- Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.
- Качество на предоставяните услуги.
- Комплексно административно обслужване.

## **Задължителни стандарти за качеството на административното обслужване**

- Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.
- Всеки служител в държавната администрация се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.
- Заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от НАЦИД в 14-дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен.
- Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение от служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване (фронтфиса) е не повече от 20 минути. Удълженото време, отклонение от общия стандарт, се урежда във вътрешните правила на администрацията.

## **Общи стандарти за административно обслужване**

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

## **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Постигане на професионализъм в работата.
- Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
- Предоставяне на достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане умения за преодоляването им.
- Стремех към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
- Нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

## **ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Всеки потребител има право да изрази своето мнение, предложение, похвала за добро изпълнение на общите и вътрешните стандарти на административното обслужване или възражение за неизпълнение на същите, чрез:

- Подаване на молба, сигнал и жалба по реда на Административнопроцесуалния кодекс се извършва чрез служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване (фронтфиса) всеки работен ден от 08:00 до 18:30 часа.

На всички подадени молби, сигнали и жалби НАЦИД отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването. В случаите, когато е необходима проверка, крайният срок за получаване на отговор е един месец.

## **ОЧАКВАНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ЗАЕТИ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

- Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрение, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.
- Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.
- Уважение към служителите от НАЦИД при предоставяне на търсената услуга.



## НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ

- Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.
- Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари, интернет връзка.
- Преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.



### КОНТАКТНА ИНФОРМАЦИЯ

ЗА ВРЪЗКА СЪС СЛУЖИТЕЛЯ, ОСЪЩЕСТВЯВАЩ ФУНКЦИИТЕ НА ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ФРОНТОФИС)

**Адрес** София 1125  
бул. „Д-р Г.М.Димитров” № 50

**БУЛСТАТ** 831604711

**Телефони** 0700 44 849  
817 38 49  
817 38 35  
817 38 31  
817 38 36

**Електронна поща** [nacid@nacid.bg](mailto:nacid@nacid.bg)

**Интернет страница** [www.nacid.bg](http://www.nacid.bg)



### ПРИЕМНО ВРЕМЕ ВЪВ ФРОНТОФИСА

от 08:00 до 18:30 часа

**НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА СА ОТВОРЕНИ ЗА ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ, СЪОБРАЗЕНИ С НОРМАТИВНИТЕ ПРОМЕНИ, ПОТРЕБНОСТИТЕ И ИЗИСКВАНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**



**П Р О Т О К О Л**

Днес ..... служителят .....  
длъжност ..... в Национален център за  
информация и документация

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че  
заявителят .....  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....  
ул. (ж.к.) ....., тел. ....  
факс ....., електронна поща .....  
устно заяви искане за:

.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....

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 звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)