



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

Раздел I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Националния център за информация и документация (НАЦИД) регулират:

1. взаимодействието на звената от администрацията на Националния център за информация и документация при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия;

2. извършването на периодичен анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им;

3. методите за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване;

4. контрола по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в НАЦИД се осъществява в съответствие с разпоредбите на:

- 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;
- Правилник за вътрешния ред на НАЦИД;

(2) Дейността по организацията на административното обслужване в НАЦИД се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

(3) Административното обслужване в НАЦИД се осъществява при спазване на принципите, установени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за държавния служител, Наредбата за административното обслужване, Етичния кодекс за поведение на служителите в НАЦИД и при спазване на стандартите за качество на административното обслужване, обявени с Хартата на клиента.

Чл. 3. Основни цели, които НАЦИД поставя в областта на административното обслужване:

1. 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;

2. да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

3. да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

4. да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от „бек” офиса, работещ върху предоставянето на услугата.

Чл. 4. Непосредствени цели на НАЦИД в областта на административното обслужване:

- 1.** да се облекчат максимално административните процедури;
- 2.** да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;
- 3.** да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от дирекциите („бек” офисите), извършващи административни услуги;
- 4.** координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- 5.** надеждна обратна връзка.
- 6.** изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- 7.** качество на предоставяните услуги;
- 8.** комплексно административно обслужване.

Чл.5. За постигане на по-добра резултатност и устойчиво развитие на административното обслужване НАЦИД прилага и поддържа Система за управление на качеството в съответствие със стандарт ISO 9001:2015 и Система за управление на сигурността на информацията съгласно стандарт ISO 27001:2013.

Раздел II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) НАЦИД извършва следните административни услуги съгласно Регистъра на услугите:

1. 1372 Издаване на служебни бележки за завършени научно изследователски проекти
2. 298 Издаване на служебна бележка за депозиран научен ръкопис
3. 1599 Издаване на служебна бележка за защитен дисертационен труд
4. 1373 Издаване на служебна бележка за заета академична длъжност
5. 1131 Изготвяне на справка за цитирания на публикации
6. 1834 Изготвяне на аналитични информационни продукти
7. 713 Изготвяне на справка за импакт фактор на научни периодични издания
8. 1133 Изготвяне на библиографска справка чрез търсене в базите данни и електронни каталози на НАЦИД
9. 1405 Изготвяне на библиографска справка чрез достъп до чужди бази данни и други интернет ресурси
10. 1132 Доставка на документи в печатна и електронна форма по междубиблиотечно заемане от страната и чужбина
11. 1600 Предоставяне на копия на документи от фондовете на Националния център за информация и документация
12. 1406 Издаване на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
13. 1601 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

- 14.** 511 Проверка на академичния статут на чуждестранни висши училища
- 15.** 1835 Проверка на автентичността на дипломи и документи за висше образование от чуждестранни висши училища
- 16.** 1836 Изготвяне на препоръка за признаване на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
- 17.** 1642 Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издадени от институциите в системата на предучилищното, училищното и професионалното образование и обучение
- 18.** 921 Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от висшите училища и научните организации в Република България
- 19.** 2650 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.** 1375 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...” до 22.05.2007 г. в страната, издавано от Министерството на образованието и науката
- 21.** 2648 Издаване на удостоверение за вписване в Регистъра на научната дейност в Република България
- 22.** 3033 Вписване в Националния референтен списък на съвременни български научни издания с научно рецензиране
- 23.** 2843 Издаване на дубликат на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища

24. 2844 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

25. 2846 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.)

26. 3043 Издаване на удостоверение за признаване на научна степен „доктор на науките“, придобита в чуждестранно висше училище/научна организация

27. 3044 Издаване на удостоверение за признаване на образователна и научна степен „доктор“, придобита в чуждестранно висше училище/научна организация

28. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация

29. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

30. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

(2) Комплексните административни услуги, извършвани от НАЦИД, са услугите по чл. 6, ал. 1, т.т. 19 и 20.

(3) Информацията относно предоставяните административни услуги, реда и организацията за осъществяване на административното обслужване, се обявява на сайта на НАЦИД и се предоставя на потребителите на административни услуги чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, и в електронен формат чрез специално пригодена за целта компютърна конфигурация в Центъра за административно обслужване.

Чл. 7. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на НАЦИД чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен във фойето на административната сграда на НАЦИД на адрес: гр. София 1125, бул. „Д-р Г. М. Димитров“, № 50.

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от служители на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“, в

длъжностните характеристики на които са включени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 8. (1) ЦАО осъществява дейността си при удължено работно време от 08:00 до 18:30 часа без прекъсване, в работни дни.

(2) Работата на служителите в ЦАО се организира на две или три смени – първа, втора и трета, при седмично редуване на смените, както следва:

1. първа смяна – от 8:00 ч до 16:30 ч.
2. втора смяна – от 9:00 ч до 17.30 ч.
3. трета смяна – от 10:00 ч до 18:30 ч.

(3) Служителите в ЦАО ползват почивки за хранене и за отдих и възстановяване, при осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите, както следва:

1. почивка за хранене от 30 минути между 12:00 и 14:30 ч.
2. две почивки за отдих и възстановяване от 15 минути, първата от които 2 – 2,5 часа след започване на работа, а втората 1,5 – 2 часа след почивката за хранене.

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

(5) Работният график на служителите в ЦАО се утвърждава ежемесечно от директора на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“.

Чл. 9. Дейността на служителите в ЦАО се изразява в:

1. проверка относно компетентността на НАЦИД да извърши исканата административна услуга и уведомяване на потребителя, в случай че тя следва да се извърши от друг орган;
2. предоставяне на информация и консултации за издаваните актове и извършваните административни услуги;

3. разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявленията за извършване на административните услуги и необходимите документи за предоставянето им;

4. приемане и регистриране на писмени и устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, в т.ч. и запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

5. проверка на пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

6. предоставяне на информация за хода на работата по образуваните преписки;

7. осъществяване на връзка с останалите звена в НАЦИД по повод осъществяване на административното обслужване;

8. предоставяне на индивидуалните административни актове и изготвените документи в резултат на осъщественото административно обслужване;

9. приемане на плащания на дължими такси и цени на предоставяните административни услуги и разясняване на възможните начини на плащане;

10. осъществяване и на функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги.

Чл. 10 (1) Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване, сигналите, предложенията и жалбите до НАЦИД се подават по следните начини:

1. по електронен път, чрез Портала за електронни административни услуги;

2. по електронен път, чрез Портал „Регистър Apostilles“ (само за административните услуги по чл. 6, ал. 1, т.т. 17, 18, 19 и 20);

3. по електронен път, чрез Системата за сигурно електронно връчване;

4. по електронен път, чрез Платформата за достъп до обществена информация (само за административната услуга по чл. 6, ал. 1, т. 28);

5. чрез Центъра за административно обслужване писмено (лично, чрез представител, чрез лицензиран пощенски оператор или по факс) или устно.

(2) Писмените искания се извършват със заявление по образец, утвърден от главния секретар.

(3) Устните заявления се приемат след съставянето на протокол по образец, утвърден от главния секретар, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(4) Регистрацията на подадените заявления/искания, сигнали, предложения и жалби и по-нататъшната им обработка се извършва по реда, определен с Вътрешните правила за обмена на документи в НАЦИД за предоставяните електронни административни услуги, Вътрешните правила за реда на регистриране и разглеждане на жалби и сигнали срещу служители в НАЦИД.

Чл. 11. (1) Издаденият индивидуален административен акт или друг документ по заявена административна услуга се предоставя на заявителя по избрания от него начин в попълненото заявление:

- 1.** на място в Центъра за административно обслужване;
- 2.** по електронен път, на посочения от заявителя електронен адрес;
- 3.** по електронен път, на посочения от заявителя електронен адрес в системата за сигурно електронно връчване с идентификатор за достъп до електронния Регистър Apostilles (само за електронните Apostilles, резултат от услугите по чл. 6, ал. 1, т.т. 17, 18, 19 и 20);

- 4.** чрез Платформата за достъп до обществена информация (само за административната услуга по чл. 6, ал. 1, т. 28);

- 5.** чрез лицензиран пощенски оператор, с който НАЦИД има сключен договор за предоставяне на услугата, като:

- а)** вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя), като цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

б) международна препоръчана пощенска пратка, след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя по набирателната сметка на НАЦИД.

(2) Достъпът до обществена информация се извършва по реда, определен с Вътрешните правила на НАЦИД относно предоставяне на обществена информация съгласно ЗДОИ.

Чл. 12. (1) Потребителите на административни услуги заплащат дължимите такси или цени по следните начини:

1. в брой или чрез ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване;

2. като междубанков превод по банковата сметка на НАЦИД;

3. през портала за електронни плащания на Република България.

(2) Служителите от ЦАО разясняват на потребителите на административни услуги възможните начини за плащане и насърчават извършването на картови разплащания на дължимите такси и цени.

(3) При извършено картово разплащане служителите в ЦАО изписват входящия номер на заявлението, за което се отнася плащането, върху издадената разписка от ПОС терминалното устройство, след което същата се сканира и прикачва към преписката.

Чл. 13. Дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“ извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания и предлага внедряването и прилагането на различни начини за плащане.

Раздел III. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 14. (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) 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.

(3) Документите по ал. 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.

Чл. 15. (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 ал. 1 и 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).

Чл. 16. (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 чл. 15, ал. 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.

Чл. 17. Въз основа на получената по реда на чл. 15 и чл. 16 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.

Чл. 18. Издаденото по реда на чл. 16 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се разпечатва и съхранява на хартиен носител.

Чл. 19. 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.

Чл. 20. 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.

Раздел IV. МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 21. (1) В НАЦИД се осъществява обратна връзка с потребителите, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Чл. 22. Попълнените в ЦАО анкетни карти се поставят в специално обозначена за целта кутия и се преглеждат ежемесечно от директора на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“.

Чл. 23. На всеки три месеца между служители от ЦАО, служители от специализираната администрация, директора на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“ и главния секретар се провеждат срещи/консултации относно възприятията и впечатленията им от осъществяваното административно обслужване и за обсъждане на получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки, по повод на които при необходимост се набелязват мерки за подобряване на дейността.

Чл. 24. На всеки три месеца директорът на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“ изготвя обобщена аналитична справка за броя и предмета на постъпилите сигнали, предложения, жалби, мнения и похвали за осъщественото административно обслужване.

Чл. 25. Веднъж годишно или при наличие на данни за нередности при осъществяване на административното обслужване в НАЦИД се извършва наблюдение по

метода „таен клиент“ по реда, определен с утвърдената Методология за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“.

Чл. 26. (1) Резултатите от прилаганите методи за обратната връзка с потребителите се използват за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Директорът на дирекция „Административна, финансово-счетоводна дейност и управление на собствеността“ извършва анализ на резултатите от прилаганите методи за обратна връзка с потребителите и при необходимост предлага на главния секретар мерки за подобряване на състоянието на административното обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Правилата се утвърждават от главния секретар на НАЦИД на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Правилата са утвърдени със заповед № РД-19-59 от 27.07.2020 г. на главния секретар на НАЦИД.