



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И КОНТРОЛА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И
ОБУЧЕНИЕ

Утвърдени от председателя на НАПОО със Заповед 596/24.07.2014 г.
Изменени и допълнени със заповед № 465/08.07.2015 г., заповед № 446/08.11.2016 г.,
заповед РД-08-28/23.05.2017г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила, наричани по-нататък Правила, регламентират организацията и контрола на административното обслужване в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО). Те са разработени в изпълнение на чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, и чл.1 ал.2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс. С тези правила се определят организацията и координацията на дейностите по осъществяване на административното обслужване в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) свързани с:

1. регистриране, разпределяне, разглеждане и консултиране на заявления за предоставяне на административни услуги;
2. регистриране, разпределяне, разглеждане и консултиране на сигнали, предложения, запитвания и жалби на физически и юридически лица;
3. регистриране и разпределение на заявления за достъп до обществена информация.

(2) Целта на тези правила е да организира дейностите на звената от администрацията на НАПОО по отношение на административното обслужване, както и да се определи последователността на действията във връзка с предоставяне на административни услуги, по начин гарантиращ:

1. равен достъп при предоставяне на административни услуги с предоставяне на информация достъпна за хора с увреждания;
2. предоставяне на ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация без абривиатури, съкращения и препратки;
3. надеждна обратна връзка;
4. качество на административните услуги.

Чл. 2. Административните услуги, предлагани от НАПОО, са включени в Регистъра на услугите. Публикуват се на интернет страницата на Агенцията в меню “Административни услуги” и на хартиен носител на информационното табло в НАПОО.

Чл. 3. Административното обслужване се извършва чрез служители от отдел “Административно, правно и финансово обслужване“, подпомагани от служителите от дирекция “Професионална квалификация и лицензиране” за услугите, свързани с лицензиране на центрове за професионално обучение и центрове за информация и професионално ориентиране

Чл. 4. Служителите в НАПОО осъществяват дейността по административното обслужване въз основа на принципите: законност, професионализъм, безпристрастност, лоялност, бързина, достъпност и защита на държавния интерес, качествено и в съответствие с Наредбата за административното обслужване и принципите, установени със Закона за администрацията и в Административно-процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп, различни форми на достъп, любезно и отзивчиво отношение, координираност и взаимодействие с всички страни, надеждна обратна връзка, изпълнение на задълженията по административното обслужване по предварително разработени и обявени правила, качество на предоставяните услуги.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАПОО

Раздел I

Звено за административното обслужване

Чл. 5. (1) В съответствие с чл. 3 от Правилата и Правилника за дейността на Националната агенция за професионално образование и обучение, звеното за административното обслужване е отдел АПФО.

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица в Агенцията е организирано на принципа „Едно гише“ и се осъществява от служител/и в отдел “Административно-правно и финансово обслужване“, които изпълняват ролята на „фронт-офис“.

(3) Дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“, имащи компетенция и задължения във връзка с предоставяне на административни услуги за физически и юридически лица, изпълняват ролята на „бек-офис“ в общата организация на административното обслужване.

(4) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести се подават в деловодството на Агенцията, стая 500.

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерския съвет от 2008 г.

Чл. 6. (1) 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.

Чл. 7.(1). Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги;

2. насочва въпросите по компетентност до отделните звена или служители в Агенцията;

3. разяснява и приема заявления, искания, жалби, сигнали и предложения;

4. отразява в протокол внесените устно искания;

5. приема заявления по Закона за достъп до обществена информация като ги регистрира в отделна деловодна папка;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга, с изключение на услугите, свързани с лицензирането, по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзка с останалите звена и служители от администрацията, работещи експертно по преписките за лицензиране или образувани въз основа на сигнали или предложения;

9. предоставя/изпраща по поща готовите документи след извеждането им от АИС.

(2). НАПОО осъществява административното обслужване на български език, ръководейки се от принципите на:

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. предвидимост;
7. обективност и безпристрастност;

Чл. 8. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е от 9:00 ч. до 17:30 ч.

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

(3) Звеното осигурява непрекъснат режим на работа и през времето на обедната почивка, като се гарантира присъствие на поне един служител (стая 512), където се извършва административното обслужване за посочения период.

(4) Преди приемане на заявлението за административна услуга, служителят в деловодството извършва проверка за наличието на нужните документи съобразно обявения списък с необходимите документи за всяка административна услуга.

(5) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(6) Заявления/искания, сигнали, предложения, протести и жалби се приемат и регистрират в Автоматизираната информационна система (АИС) по реда на Вътрешните правила за организация на документооборота в НАПОО.

Чл. 9. В изпълнение на разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация, прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ се извършва съгласно вътрешните правила за осигуряване на достъп до обществена информация.

Раздел II

Информация за услугите

Чл. 10. (1) Информацията, съпътстваща административните услуги, следва да бъде ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана, пълна, без абривиатури, съкращения и препратки както и по възможност достъпна за хора с увреждания.

(2) Наименованията на административните услуги съответстват на Регистъра на услугите (РУ).

(3) Административните услуги, предлагани от НАПОО и съответстващи на Списъка на унифицираните наименования на административните услуги РУ са:

1. Издаване на лицензия на Центрове за професионално обучение;
2. Издаване на лицензия на Центрове за информация и професионално ориентиране;
3. Изменение на издадена лицензия на Центрове за професионално обучение;
4. Издаване на удостоверения към издадена лицензия на Центрове за професионално

обучение от НАПОО, във връзка с промяна на Списъка на професиите за професионално образование и обучение (СППОО);

5. Издаване на дубликат на лицензия;
6. Вписване на промени в обстоятелствата в издадените лицензии;
7. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
8. Издаване на Удостоверение за осигурителен стаж (УП-3);
9. Извършване на консултации;
10. Предоставяне на достъп до обществена информация;

(4) Задължителната информация, относно функциите и организацията на работа в НАПОО отговаря на посочената в Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата.

Чл. 11. (1) Експертите от дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“ (ПКЛ) експертно подпомагат предоставянето на административните услуги, свързани с лицензирането.

(2) При искане за консултации от страна на клиентите, служител от отдел АПФО насочват клиентите към някои от присъстващите в Агенцията експерти. Консултациите се провеждат в заседателната зала, а при невъзможност - на работното място на експерта.

(3) За по-голяма ефективност при осъществяване на консултации, дирекция ПКЛ поддържа комплект материали, съдържащ задължителните нормативни документи, списък на професиите за професионално образование и обучение, процедури за лицензиране, заявления и формуляри, указания за попълване на документите, решени до момента казуси във връзка със:

1. лицензирането/изменението на лицензията на ЦПО, лицензиране на ЦИПО
2. промяна в обстоятелствата на лицензирано ЦПО/ЦИПО
3. заявления от за изменение на наименованията, кодовете и степените на професионална квалификация на професии и специалности в лицензията на лицензирано ЦПО
4. издаване на дубликат на лицензия
5. отнемане (временно или постоянно) на лицензия
6. осъществяване на последващ контрол на ЦПО/ЦИПО
7. предложения за промени в СППОО
8. разработване/актуализиране на ДОИ.

Раздел III

Процедура за административното обслужване

Чл. 12. (1) Административното обслужване в НАПОО се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и наименованието на агенцията;

2. служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за предоставяне на административни услуги не може да бъде по-дълъг от 30 дни и по-кратък от 7 дни (освен ако в документ не е посочен друг срок);
4. в случай че в контролната карта не е указан срок, трябва да се приеме, че срокът за изпълнение е 7 дни.

(2) Посочените срокове не се отнасят за процедурите по лицензиране, където сроковете са съгласно чл. 49б, ал. 4 от ЗПОО.

(3) За осигуряване на добро административно обслужване, служителят/ите по чл. 3, имат следните задължения:

1. да обслужват потребителите на административни услуги, посетили Агенцията своевременно и бързо;
2. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. да отговарят на запитвания от общ характер;
4. да дават информация единствено за хода на работата по преписката, установени в документацията, срока за изпълнение и причините, наложили забавянето;
5. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(4) По сигнал на потребителите на административни услуги на НАПОО или на служители на НАПОО за очевидни фактически грешки, допуснати в издаден административен акт служител на агенцията подготвя докладна записка до Председателя. Поправката на фактическата грешка се отстранява, след заповед на Председателя. За отстраняването и се информират заинтересованите лица.

Чл. 13. Хартата на клиентите на НАПОО съдържа:

1. общите и специфични (вътрешни) стандарти за качество на административното обслужване;
2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;
4. допълнителна информация, свързана с прилагането на регулаторен режим за определени услуги.

Чл. 14. НАПОО изследва удовлетворителността на клиентите чрез анкетни карти, кутия за мнения и коментари, процедура за работа с предложения, сигнали, денонощен телефон, обратна връзка в интернет сайта и др.

Чл. 15. Резултатите от анкетите с потребителите се обобщават и популяризират на интернет страницата на НАПОО и в регулярните доклади за дейността на Агенцията.

Раздел IV

ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ

НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

Чл. 16. Постъпилите в деловодството на НАПОО (вкл. по пощата или чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или по факс) сигнали и жалби се регистрират в деловодната система като се докладват на Председателя.

Чл. 17. Председателят с резолюция определя дали предметът на документа е от компетентността на поверената му Агенция и възлага преписката за изпълнение на съответните служители с указан срок за изпълнение.

Чл. 18. (1) Ако бъде констатирано, че не е в правомощията и компетенциите на Председателя на НАПОО да разгледа въпроса, сигнала, жалбата, преписката се прекратява, като жалбоподателят писмено се уведомява за това.

(2) Преписката се изпраща служебно на компетентната институция.

Чл. 19. Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на Председателя на НАПОО, съгласно възложена резолюция, служителят на когото е възложено изготвя писмен отговор до адресата в срока, указан в резолюцията.

Чл. 20. Ако се установи, че документът, съдържащ сигнал не е подписан и е анонимен, същият се регистрира и се оставя без движение в НАПОО.

Раздел V

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 21. Разглеждането на сигнали и жалби започва с входиране на същите в специален регистър от главен специалист в отдел АПФО и се предава за резолюция на Председателя.

Чл. 22. Председателят с резолюция насочва за изпълнение по компетентност към съответния служител с указан срок за изпълнение. При необходимост, Председателя издава заповед за назначаване на комисия за разглеждане на жалбите/сигналите.

Чл. 23. Състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително включва председател и членове /най-малко от 3-ма служители на НАПОО/. Председателят на комисията е отговорен за организиране на дейността по изпълнение на заповедта.

Чл. 24. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по сигнала /жалбата/. Съставя се констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

Чл. 25. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите отчита извършената работа с доклад, който включва предложение за разрешаване на проблема и го предава заедно с протокола и събраните доказателства на председателя на НАПОО.

Чл. 26. На база съставеният доклад, председателя може да утвърди предложението на комисията или по преценка, да го върне за доразглеждане.

Чл. 27. Жалбоподателя/адресата бива информиран писмено, с обратна разписка, за резултата или хода от/на извършените/извършващите се действия по жалбата/сигнала в срок от 30 /тридесет/ дни.

Чл. 28. Документацията от извършени проверки по сигнали и жалби се архивира в архива на агенцията, съгласно утвърдената от Държавен архив - Номенклатура на делата със сроковете им на съхранение.

Глава VI

ФУНКЦИИ И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТА ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 29. Функциите и организацията на работа във връзка с предоставянето на административни услуги, която трябва да се публикува са:

1. точно наименование на администрацията.
2. структура.
3. седалище и адрес, както и адресите на териториалните звена, ако има такива.
4. данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница.
5. БУЛСТАТ.
6. работно време на администрацията.
7. работно време на звеното за административно обслужване.
8. описание на административните услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга, съответстващо на РУ;
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;
 - г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;
 - д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
 - е) таксите или цените.
9. информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
10. ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри.
11. основни нормативни актове, свързани с дейността на НАПОО.
12. проекти на нормативни актове, изготвени от администрацията на НАПОО.
13. друга информация, предвидена в нормативен акт.

Глава VII

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 30. За подобряване качеството на административното обслужване, в НАПОО се създават следните механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Чрез посещение на място в агенцията, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставеното му административно обслужване;
2. Чрез обаждане на обявени телефонни номера за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
3. Чрез изпращане на сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставеното административно обслужване по пощата, на посочени факс и e-mail адрес на агенцията;
4. Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, пусната в кутията за мнения и коментари, поставена в коридора на V етаж на НАПОО.

Чл.31.(1). Служителите от отдел АПФО, имащи функции във връзка с административното обслужване, анализират събраните мнения и предложения на потребители на административни услуги и изготвят анализ на административното обслужване в агенцията за всяка изминала календарна година.

(2) В началото на новата календарна година, началник отдел АПФО със свой доклад до главния секретар на агенцията уведомява за резултатите от направения анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като прави и предложения за предприемане на действия за подобряване на качеството на административното обслужване при необходимост.

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 32. (1) Контролът по изпълнение на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и настоящите Правила се осъществява от органите на изпълнителната власт.

(2) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 33. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „фронт-офис“ е изнесен офис или гише за достъп до административно обслужване.
2. „бек-офис“ е звено от структурата на НАПОО, което изпълнява функции по организацията на административното обслужване.
3. „потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
4. „запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на

съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

5. „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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Правилата се издават на основание ЗФУКПС и са в съответствие с Кодекса на труда, Закона за държавния служител, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и Правилника за дейността на НАПОО.

§ 2. Настоящите Правила отменят действащите досега вътрешни заповеди и инструкции в частите, които им противоречат.

§ 3. Правилата подлежат на промяна при изменения в законодателството на Република България и в случай на сключване на споразумения с други администрации за предоставяне на данни и служебен достъп до регистри.