



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



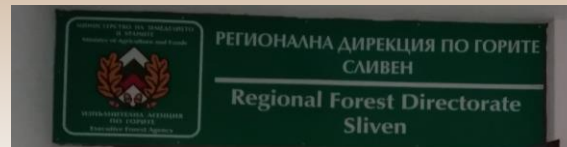
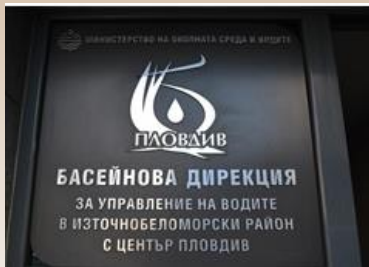
ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

КОНЦЕПЦИЯ

за създаване на общ Център за административно обслужване
в Областна администрация - Ямбол



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Изследване

Концепция за създаване на Общ център за административно обслужване в една областна администрация

Изследването е подготвено от колектив в състав:

Галин Попов

Елеонора Сергиева

Борислава Сергиева

ISBN 978-619-7262-09-4

© Институт по публична администрация, 2019



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение	5
II. Предложение за областен град за създаване на Центъра.....	8
III. Определяне териториални звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, които е целесъобразно да бъдат включени в Центъра в гр. Ямбол	18
IV. Механизъм за създаване и функциониране на Центъра в гр. Ямбол	57
1. Устройствен механизъм.....	57
2. Изисквания към звеното за заявяване на услуги и за получаване на документи и актове, резултат от услугите	71
3. Услуги на отделните администрации, предоставяни от Центъра в гр. Ямбол	77
4. Канали за предоставяне на услуги в Центъра в гр. Ямбол	82
5. Човешки ресурс и статут на служителите в Центъра в гр. Ямбол	84
6. Информационен обмен	86
7 Действия за реализиране на Концепцията.....	89
8. Мониторинг на дейността на Центъра в гр. Ямбол	91
V. Препоръчителни нормативни промени	96



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Тази Концепция за създаване на Общ център за административно обслужване в една областна администрация е разработена въз основа на Договор № РХ-15/10.09.2018 г., сключен между Института по публична администрация и Адвокатско дружество „Попов, Арnaudов и партньори“, за изпълнение на обществена поръчка с предмет: „Изследвания за укрепване на администрацията“, Обособена позиция 2 „Създаване на Общ център за административно обслужване в областна администрация“, по проект BG05SFOP001-2.004-0004-C01 „Работим за хората“ укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

I. Въведение

Общите центрове за услуги са нормативно регламентирани в Закона за администрацията (чл.5а, ал.6), където е уредена възможността администрациите да сключват споразумения помежду си за интеграция на предоставяните услуги чрез изграждане на общи центрове за услуги. Законът за администрацията (чл. 5а, ал. 7) регламентира възможността Министерският съвет да създава центрове за комплексно административно обслужване, като предвижда структурата и организацията на дейността им да бъдат уредени с Наредбата за административно обслужване, издадена по реда на чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията. Законът за администрацията не поставя разграничения спрямо функционирането на центровете по чл. 5а, ал. 6 и чл. 5а, ал. 7, а само дава два различни механизма за създаването им – чрез споразумение между администрациите или чрез нарочен акт на Министерския съвет. С оглед на това, Концепцията е насочена към създаване на център, чрез който потребителите да имат достъп до услугите на възможно най-широк кръг администрации, като функционирането на центъра и съответно отношенията между администрациите и потребителите се реализират чрез два модела. За да се избегне поставянето на невъведено в Закона за администрацията разграничение спрямо функционирането на центъра като общ център или като център за комплексно административно обслужване, за яснота и краткост, в Концепцията за създаване на Общ център за административно обслужване в гр. Ямбол той е наименуван само „Център“.

Стратегията за развитие на държавната администрация 2014 – 2020 г. предвижда подобряване на процесите по обслужване чрез цялостна промяна на начина, по който се предоставят административните услуги. Планирано е предоставянето на услуги да се извършва на принципа „едно гише“ от отделните администрации, с въвеждане на по-добри организационни модели за осъществяване на обслужването. Също така е идентифицирана приложимостта на нов подход за предоставяне на услуги на едно място от повече от една администрация, като се осигури възможност за създаване на центрове за предоставяне на услуги, организирани от областни и общински



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

администрации, териториални звена на централната администрация и други публични институции. Планирано е на териториално ниво да се създадат единни центрове за предоставяне на информация и услуги на гражданите както от общините, така и от териториалните звена на централната власт.

Този модел на обслужване е базиран и в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише“. В нея е предвидено обособяването на общи центрове за услуги, което представлява една от формите за осъществяване на обслужване на „едно гише“, а именно – чрез едно място за достъп до няколко „хоризонтални“ администрации. В нея е отчетено обстоятелството, че развитието на системата обслужване на „едно гише“ зависи от спецификата на отделните администрации, като се допуска възможността интегрирането само на някои услуги, а не на всички или интегриране само на предоставянето на информация за услугите, а не на самите услуги. Основният принцип според Концепцията, който трябва да бъде следван е - кое ще направи процеса по - лесен за клиентите. Така, Концепцията предвижда модел за обслужване с ясно разграничаване на функциите на фронт и бек офис. При този модел потребителите получават достъп до услуги по различни начини (например личен контакт, телефон, поща или електронна медия), а „Мениджърът, отговарящ за клиента“ приема и преглежда подадените заявления за услуги, предава резултата на потребителя и осигурява едно място за достъп до услугите. Този модел е следван и при разработката на настоящата Концепция.

Обслужването, чрез модел, базиран на създаването на едно място за достъп до различни хоризонтални администрации, все още не е практика в българската администрация. Въпреки че възможността е регламентирана в Закона за администрацията още през 2014 г. и поставя нормативната рамка за създаване на общите центрове от администрациите, респ. създаване на центрове за комплексно административно обслужване от Министерски съвет, моделът на предоставяне на услугите чрез такива центрове не функционира. Необходими са целенасочени действия за осигуряване на възможност за стартиране на процесите по създаване на центровете, предвидени в чл.5а, ал.6 и ал. 7 от Закона за администрацията.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Концепцията се придържа към модела Центърът да бъде място, в което лицето може да заяви административна услуга, да получи резултата от услугата, да получи информация за хода на преписката и за административните услуги, предоставяни от съответната администрация. В тази връзка е отчетено, че за административните услуги, при които се изисква участие на конкретен специалист от съответната администрация, няма пречка комуникацията да се осъществява посредством съответните съвременни технически средства, като по този начин се осигури предоставяне на определени услуги чрез Центъра.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II. Предложение за областен град за създаване на Центъра

1. Първият етап от разработване на настоящата Концепция обхваща определянето на областен град, в който да се създаде Центъра. Съгласно указанията на Възложителя - Институт по публична администрация, изборът следваше да бъде направен между два областни града - гр. Стара Загора и гр. Ямбол.

2. За определяне на областния град, в който да бъде създаден Центърът, е направен подробен анализ по предварително заложен критерии. Анализът обхваща изследване на параметри и компоненти, свързани с:

- разкрити териториални звена на централната администрация и специализираните териториални администрации;
- численост на администрациите;
- материална база;
- брой предоставяни услуги в областта и честота на използване;
- електронно предоставяне на услугите;
- статистически данни за население, естествен прираст, безработица.

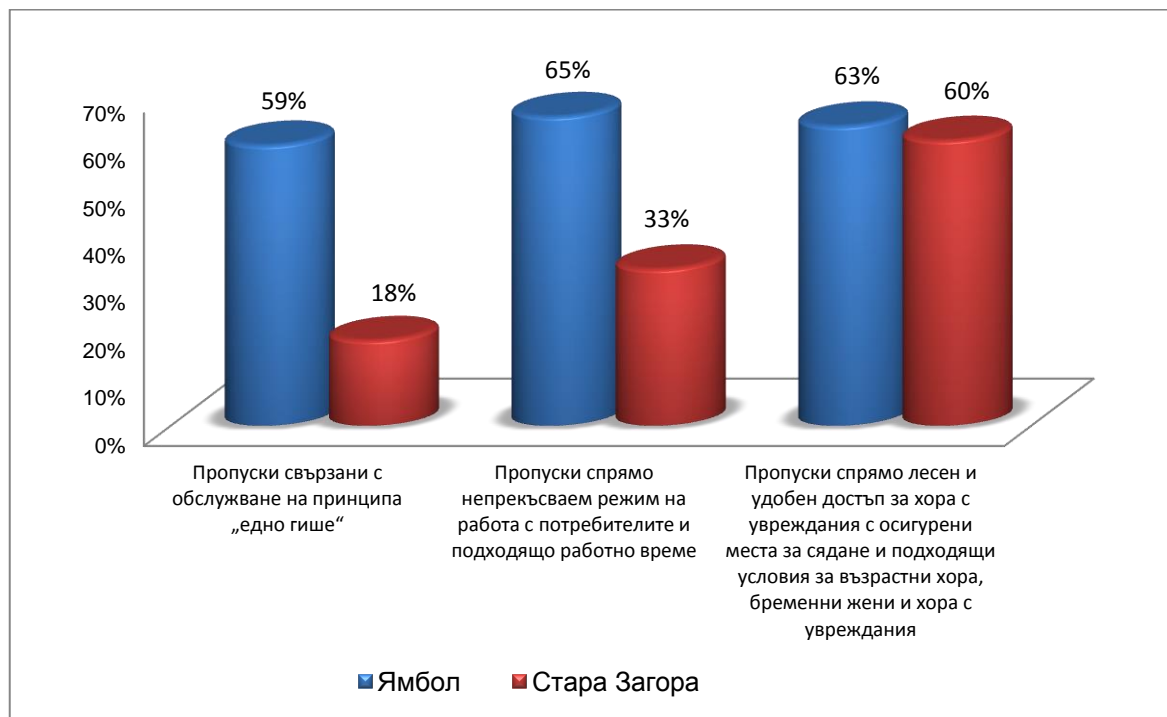
Въз основа на зададените критерии са анализирани възможностите за създаване на Центъра в един от двата областни града - гр. Стара Загора и гр. Ямбол.

2.1. Анализът установява, че в гр. Стара Загора и гр. Ямбол има приблизително еднакъв брой териториални звена на централната администрация и специализираните териториални администрации, които обслужват гражданите и бизнеса. Диапазонът на числеността на администрациите е голям, като варира от 1 до 50 щатни бройки. С оглед на посоченото, се идентифицира възможността Центърът да бъде структуриран и да функционира паралелно по два модела – част от администрациите да

предоставят услугите си в центъра, чрез свои служители; обучени служители на Областната администрация да предоставят услуги на различни администрации, да осъществяват контакта и да поддържат връзката с потребителите на услугите.

2.2. Събраните и анализирани данни показват, че при част от звената на администрациите и в двата областни града, са налице пропуски, свързани с правилата и принципите за извършване на административното обслужване. Те са в насока обслужване на едно гише, осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите и подходящо работно време, достъп за хора с увреждания с осигурени места за седане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. При звената на територията на в гр. Ямбол са налице повече пропуски по тези параметри, отколкото при звената на територията на гр. Стара Загора.

Графика 1





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Предвид целта на Центъра – да осигури обслужването на едно място на гражданите и бизнеса от различни администрации, както и предвид изискванията, които ще се зложат за неговата материална и техническа обезпеченост, изборът за създаването му на територията на гр. Ямбол отчита възможност за по-високи ползи за обществото и потребителите на услуги.

2.3. Статистическите данни също сочат гр. Ямбол като по-подходящ за създаването на Центъра – налице е по-висок коефициент на безработица (което касае ползватели на услуги на Агенцията по заетостта и Националния осигурителен институт), по-нисък отрицателен коефициент на естествен прираст спрямо броя на населението (което касае услугите на лечебните заведения, като доставчици на обществени услуги, общината, на Агенцията за социално подпомагане, на Националния осигурителен институт и др.)

2.4. В гр. Ямбол, спрямо гр. Стара Загора по-малко услуги се предоставят по електронен път. Налице е и по-нисък брой процент домакинства и лица с достъп до интернет, което е пречка за ползването на електронни услуги и предпоставка обслужването да се подобри чрез ползването на услуги на различни администрации именно чрез Центъра.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

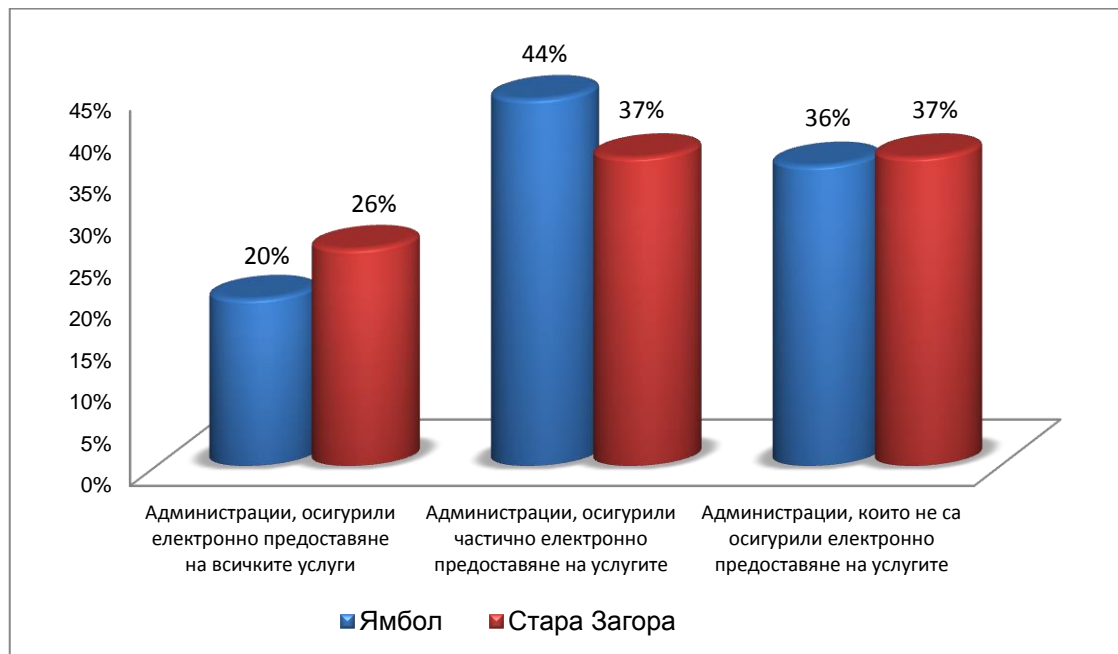


ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 2



2.5. От данните се установява, че Областна администрация Ямбол разполага с по – добра материална база за създаване на Центъра. Същата може да осигури позициониране на представители/служители на по – голям брой административни звена в собствена сграда, като допълнително разполага с още един обект, който може да бъде използван при необходимост за административна дейност.

➤ Областна администрация Стара Загора:

Разположена е в сграда, находяща се на адрес ул. „Цар Симеон Велики” № 108, в която се помещават и други администрации - Регионален отдел „Инспекция за държавен технически надзор” - Южна Централна България на ДАМТН, Български институт по метрология, Национална служба за съвети в земеделието, Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури, Агенция по вписванията (Служби по регистрация и служба по вписванията) и други



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

организации. Помещенията, които към момента ползва Областна администрация Стара Загора позволява да бъдат обособени допълнително между две и три работни места, при гарантиране на нормален процес и условия на работа.





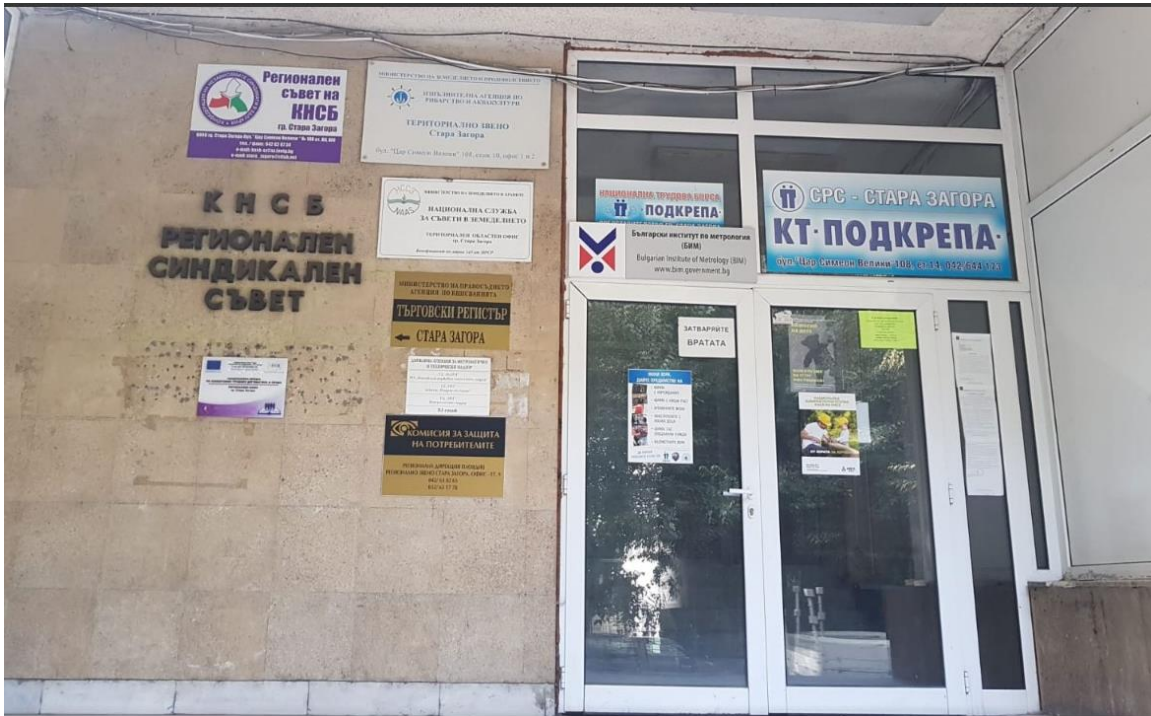
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

➤ Областна администрация Ямбол:

Разположена е в сграда на четири етажа, находяща се на адрес ул. „Жорж Папазов“ № 18, в която на партера има обособен Информационен център с приемна. В него към момента са позиционирани две работни места, които се ползват от Областната администрация, като има възможност да бъдат разположени повече, за да се осигури обезпеченост на процеса по обслужване на гражданите и бизнеса.





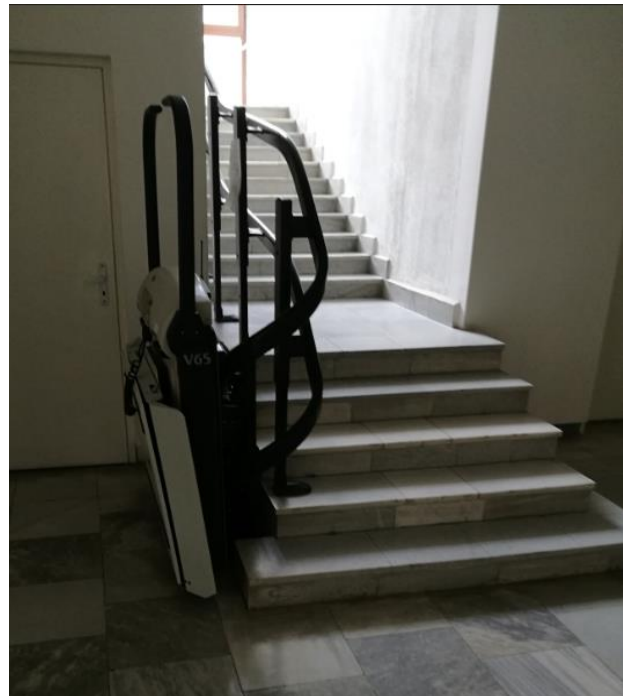
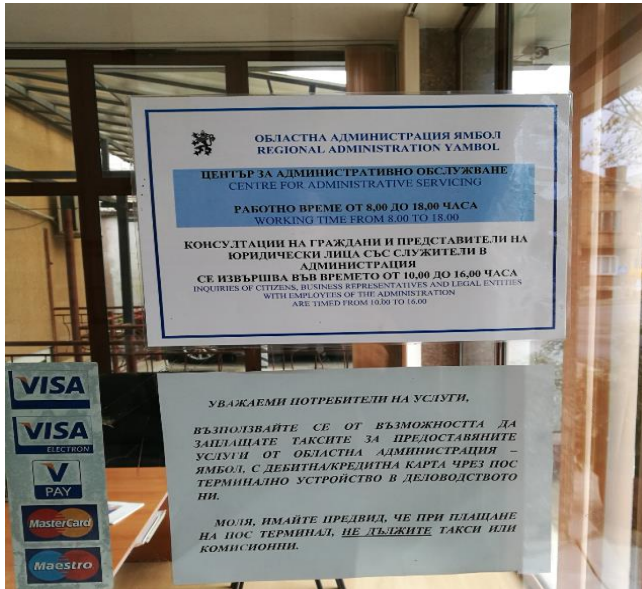
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Областна администрация Ямбол разполага и със сграда, находяща се на ул. „Бяло море“ № 1, която също може да бъде използвана за нуждите на Центъра. Същата се състои от първо ниво (32.67 кв.м), втори и трети етаж (164.00 кв.) и сутерен (164 кв.м). Сградата е в управление на Областен управител на област Ямбол и е с предназначение за делова и административна дейност.

3. Въз основа на събраните данни и направения анализ за областен град, в които да бъде разположен Центърът, се определя гр. Ямбол.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

III. Определяне териториални звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, които е целесъобразно да бъдат включени в Центъра в гр. Ямбол

1. В гр. Ямбол са разкрити общо 23 териториални звена на централната администрация и 3 специализирани териториални администрации:

№	Вид на структурата	Административна структура
1	Териториално звено	Агенция по вписванията, служба по регистрация и служба по вписванията
2	Териториално звено	Агенция по геодезия, картография и кадастър, СГКК – Ямбол
3	Териториално звено	Агенция по заетостта, Дирекция „Бюро по труда“
4	Териториално звено	Агенция „Митници“ – Митническо бюро Ямбол
5	Териториално звено	Агенция „Пътна инфраструктура“, Областно пътно управление Ямбол
6	Териториално звено	Агенция за социално подпомагане, Дирекция „Социално подпомагане“ и Регионална Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол
7	Териториално звено	Българска агенция по безопасност на храните, Областна дирекция по безопасност на храните Ямбол
8	Териториално звено	Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“, Районна служба „Изпълнение на наказанията“ Ямбол

Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

9	Териториално звено	Дирекция за национален строителен контрол, РО НСК Ямбол
10	Териториално звено	Държавна агенция „Архиви“, Държавен архив – Ямбол
11	Териториално звено	Държавен фонд „Земеделие“, Областна дирекция – Ямбол
12	Териториално звено	Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, Дирекция „Инспекция по труда“ – Ямбол
13	Териториално звено	Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури, Отдел „Рибарство и контрол – Южна България“, офис Ямбол
14	Териториално звено	Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол, Териториално звено - Югоизточен регион – Ямбол
15	Териториално звено	Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството, Югоизточен регионален център за контрол и координация на развъдната дейност
16	Териториално звено	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, Областен отдел „Автомобилна администрация“ Ямбол
17	Териториално звено	Комисия за защита на потребителите, офис Ямбол
18	Териториално звено	Министерство на вътрешните работи, Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи Ямбол
19	Териториално звено	Национална агенция за приходите, ТД на НАП Бургас, Офис Ямбол, Салон за обслужване, Ямбол
20	Териториално звено	Национална здравноосигурителна каса, РЗОК – Ямбол
21	Териториално звено	Национален осигурителен институт, ТП на НОИ – Ямбол

Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

22	Териториално звено	Национален статистически институт, Отдел „Статистически изследвания – Ямбол“
23	Териториално звено	Национална служба за съвети в земеделието, Офис Ямбол
24	Специализирана териториална администрация	Областна дирекция „Земеделие“ – Ямбол
25	Специализирана териториална администрация	Регионална здравна инспекция – Ямбол
26	Специализирана териториална администрация	Регионално управление на образованието – Ямбол

2. От събраните данни се установява, че част от централните администрации нямат териториални звена в гр. Ямбол, като това важи и за част от специализираните териториални администрации. Териториалният им обхват обаче обхваща гр. Ямбол и резултатът от техните услуги се използва от гражданите и бизнеса на територията на гр. Ямбол. Такива са:

№	Вид на структурата	Административна структура	Местонахождение
1	Териториално звено	Агенция за устойчиво енергийно развитие, Югоизточен район за планиране	Гр. Бургас
2	Териториално звено	Български институт по метрология, Главна дирекция „Национален център по метрология“ и Регионален отдел на Главна дирекция „Мерки и измервателни уреди“	Гр. Бургас

Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

3	Териториално звено	Изпълнителна агенция „Морска администрация“, Дирекция „Морска Администрация“ - Бургас	Гр. Бургас
4	Териториално звено	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор, Регионален отдел Инспекция за държавен технически надзор – Югоизточна България	Гр. Бургас
5	Специализирана териториална администрация	Регионална инспекция по околна среда и води - Стара Загора	Гр. Стара Загора
6	Специализирана териториална администрация	Регионална дирекция по горите – Сливен	Гр. Сливен
7	Специализирана териториална администрация	Изпълнителна агенция по лозата и виното, Териториална дирекция „Лоза и вино“ – Пловдив	Гр. Пловдив
8	Специализирана териториална администрация	Басейнова дирекция „Източнореломорски район“ – Пловдив	Гр. Пловдив

3. За създаването на Центъра се изисква определяне на териториални звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, които е целесъобразно да бъдат включени в него. Това предполага избор по определени критерии на конкретни звена, които да се включат физически в Центъра, т.е. съответният служител да предоставя услугите на собствената си администрация от Центъра. Предвид това, при разработването на концепцията, е:

➤ следван горепосоченият принцип, като същевременно е дадено предложение за разширена дейност на Центъра, с модел на функциониране, при който обслужването да се насочи към максимално широк кръг потребители

– граждани и бизнес и услуги на администрации, които физически не са в Центъра да се предоставят чрез Центъра;

➤ отчетено, че в териториалните звена и в специализираните териториални администрации е налице такава численост на служителите и такъв брой предоставяни услуги, при които не се предполага закриване на което и да е от териториалните звена или на специализираните териториални администрации, след като стартира предоставяне на техните услуги от техни служители на място от Центъра;

➤ отчетено, че Центърът следва да функционира по начин, по който да осигури обслужване на потребителите в съответствие с изискванията, заложи в Наредбата за административно обслужване, включително стандартите за качество. От една страна, интересите на обществото предполагат чрез Центъра да са достъпни услуги на повече териториални звена и специализирани териториални администрации, но, от друга страна, практическото включване на самите териториални звена и специализирани териториални администрации в него ограничава възможността за ефективно и ефикасно функциониране на Центъра. Същевременно, ако Центърът се разглежда като още едно звено за обслужване и услугите продължат да се предоставят и чрез самите териториални звена и специализирани териториални администрации, може да се стигне до нецелен ефект - увеличаване на щата на администрацията.

4. Критериите, по които администрациите са изследвани, са:

➤ Предоставяни услуги – за гражданите, за бизнеса или за гражданите и бизнеса;

➤ Брой на предоставяните услуги от отделните звена;

➤ Характер на предоставяните услуги;

➤ Области на регулираните с услугите, предназначени за бизнеса;

➤ Връзка между услугите, предоставяни от една администрация, с услугите, предоставяни от друга, служебен обмен между администрациите и удостоверителни услуги;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

➤ Канали за достъп до услугите и реалната степен на електронизация.

5. В резултат на направения анализ за целесъобразни се определят следните териториални звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, които да бъдат включени в Центъра¹:

1) **Дирекция Бюро по труда към Агенция по заетостта:** администрацията предоставя услуги както за гражданите, така и за бизнеса, включително извършва административно регулиране по смисъла на ЗОАРАКСД. Предвид това, с включването на това звено в Центъра, се постига най-голям обхват на групите потребители, които ще могат да бъдат обслужвани. Това е администрацията с най – голям брой и честота на използване на услугите. Немалка част от услугите на администрацията могат да бъдат предоставяни на момента и се характеризират с наличието на връзка с услугите, предоставяни от Националния осигурителен институт, чието звено също е идентифицирано като подходящо за включване в Центъра. Предвид това, включването на териториалното звено е целесъобразно, като би подобрило и качеството на административното обслужване.

Числеността на персонала в териториалното звено е 33 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите си от Центъра чрез осигуряване на неин служител² на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Наблюдава се наличието на добра материална база и сграден фонд, осигурен е достъп за хора с увреждания и места за сядане, налична е информация за работното време и информация за

¹ *Определянето касае включване на звена в Центъра, като по този начин в него ще се предоставят услугите на включените в Центъра администрации и специализирани териториални администрации*

² *Варианти за осигуряване на служител/и са разгледани в раздел IV*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

услугите. Въпреки това местоположението на звеното не е в непосредствена близост до останалите администрации с връзка между услугите – ТП на Национален осигурителен институт, Община Ямбол, Регионална здравноосигурителна каса, Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол към Агенция за социално подпомагане (над 700 м.).





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



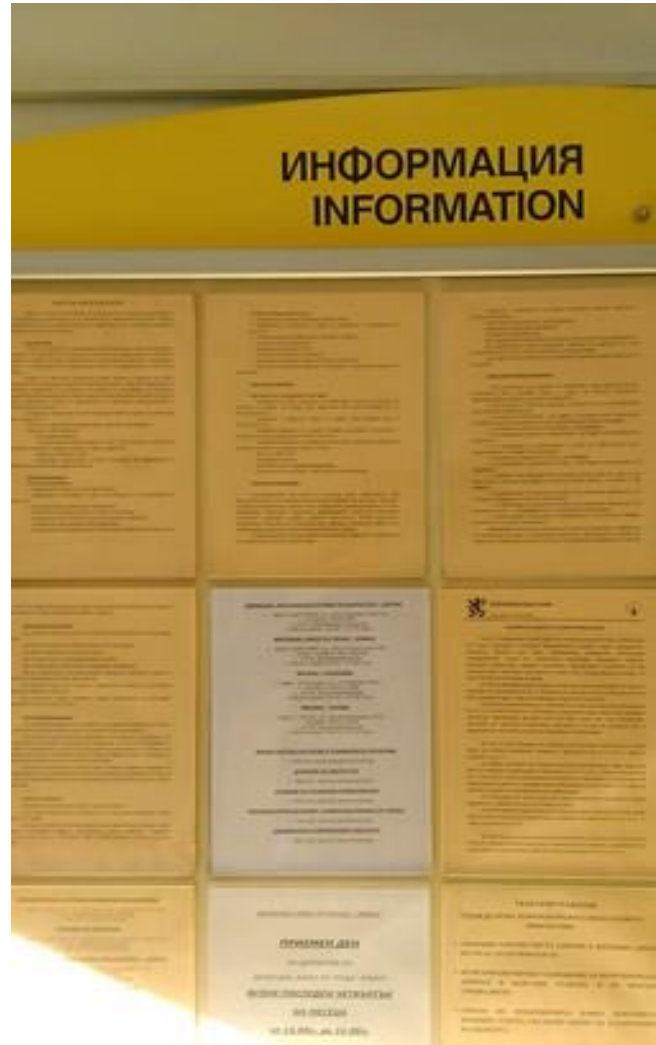
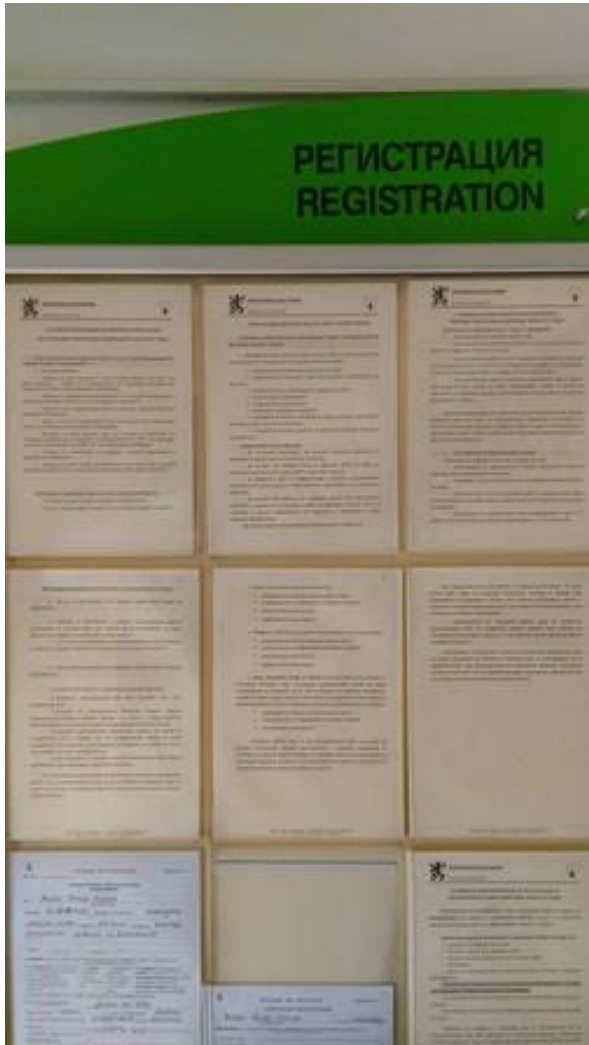
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2) ДСП Ямбол към Агенция за социално подпомагане: администрацията предоставя услуги на една от най – уязвимите групи граждани от населението в страната, като е на второ място по брой и честота на използване на услугите. Същевременно, част от услугите на администрацията могат да бъдат предоставяни на момента и се характеризират с наличието на връзка с услугите, предоставяни от Националната агенция за приходите, чието звено също е идентифицирано като подходящо за включване в Центъра. Предвид това, включването на териториалното звено е целесъобразно, като би подобрило и качеството на административното обслужване.

Числеността на персонала в териториалното звено е над 10 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите си от Центъра чрез осигуряване на неин служител на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Налична е информация за работното време и информация за услугите. Наблюдава се, обаче, наличието на остаряла материална база и сграден фонд, достъп за хора с увреждания е осигурен само до първия етаж на сградата, местата за сядане са недостатъчно. Местоположението на звеното не е в непосредствена близост до останалите администрации с връзка между услугите –Национална агенция за приходите, Национален осигурителен институт, Община Ямбол, Регионална здравноосигурителна каса, Дирекция „Бюро по труда“ към Агенция по заетостта (около 1 км.).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg

3) **ТП на НОИ Ямбол към Националния осигурителен институт:** звеното предоставя услуги, на които могат да бъдат потребители както гражданите, така и бизнеса, като е сред администрациите с най - висок брой и честота на използване на услугите. При 27 % от предоставяните административни услуги, резултатът може да се получи на момента. В това число влизат услугите, свързани с издаване на удостоверения и справки. Териториалното звено приема всички заявления и искания и в случаите, когато са насочени до друго териториално поделение на Националния осигурителен институт или до Централното управление, като е регламентирана и възможност лицето да получи съответния документ от звеното, чрез което е подадено искането/заявлението. Налице е връзка с услугите, предоставяни от Агенция по заетостта, Националната агенция за приходите и Регионалната здравноосигурителна каса, чиито териториални звена са идентифицирани като подходящи за включване в Центъра. Предвид това, включването на териториалното звено в Центъра е целесъобразно, като би подобрило и качеството на административното обслужване.

Числеността на персонала в териториалното звено е над 15 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите си от Центъра чрез осигуряване на неин служител на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Наблюдава се наличието на добра материална база и сграден фонд, осигурен е достъп за хора с увреждания и места за сядане, налична е информация за работното време и информация за услугите. Въпреки това местоположението на звеното не е в непосредствена близост до останалите администрации с връзка между услугите - Дирекция „Бюро по труда“ към Агенция по заетостта, Регионална здравноосигурителна каса (около 1 км.).



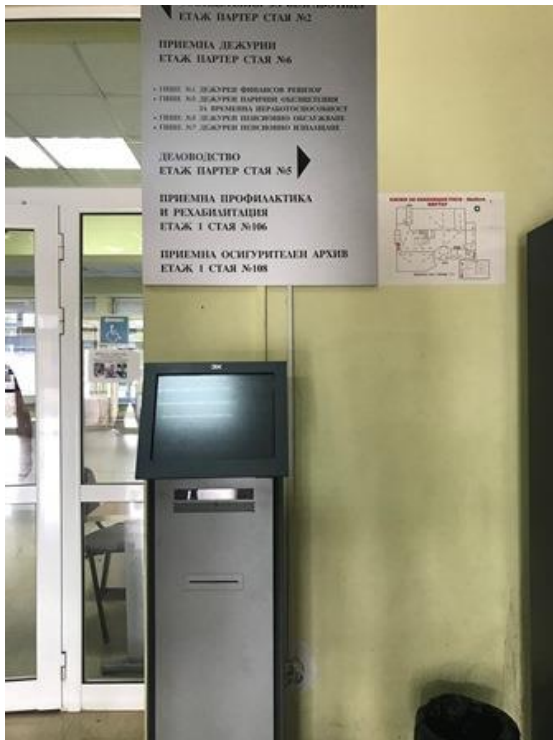
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



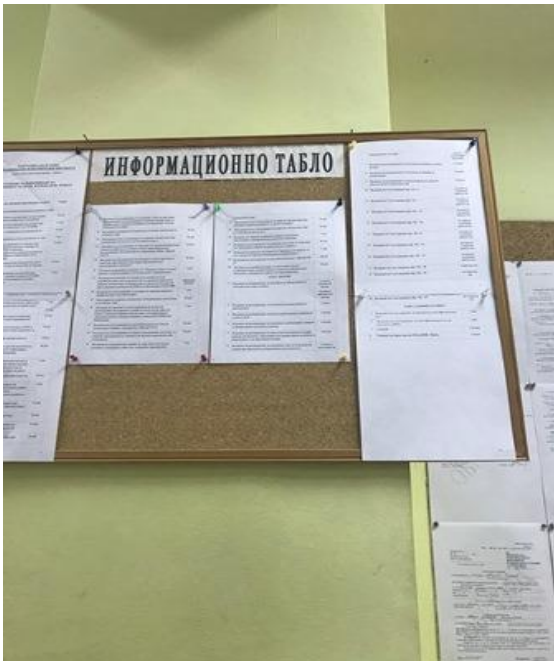
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

4) **Дирекция „Инспекция по труда“ – Ямбол към Изпълнителна агенция Главна инспекция по труда:** звеното предоставя услуги, на които могат да бъдат потребители както гражданите, така и бизнеса, като е сред администрациите с най - висок брой и честота на използване на услугите. Част от услугите на администрацията могат да бъдат предоставяни на момента и се характеризират с наличието на връзка с услугите, предоставяни от Национална агенция за приходите, чието звено също е идентифицирано като подходящо за включване в Центъра. Предвид това, включването на териториалното звено в Центъра е подходящо и целесъобразно, като би подобрило и качеството на административното обслужване.

Числеността на персонала в териториалното звено е 7 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите си от Центъра чрез осигуряване на неин служител на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Налична е информация за работното време и информация за услугите. Наблюдава се, обаче, наличието на остаряла материална база и сграден фонд, не е осигурен е достъп за хора с увреждания и места за сядане, няма изградено звено за обслужване, а отделни приемни стаи. Местоположението на териториалното звено не е в непосредствена близост до останалите администрации с връзка между услугите - Национална агенция за приходите, Национален осигурителен институт, Община Ямбол, Регионална здравноосигурителна каса, Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол към Агенция за социално подпомагане (над 700 м.).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



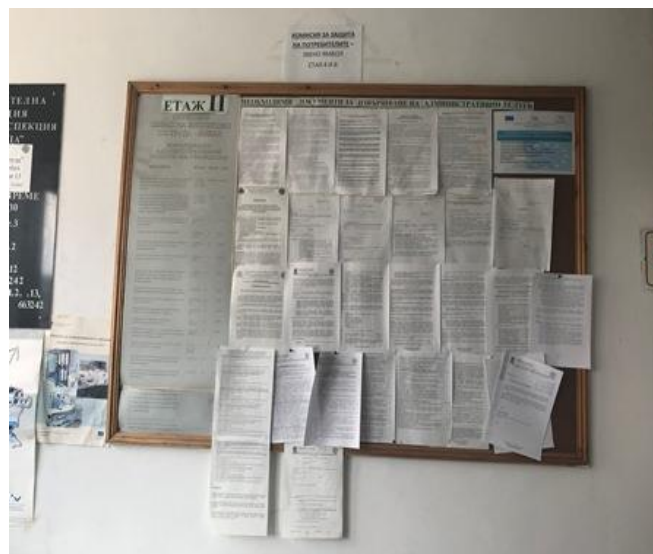
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

5) **Салон за обслужване, Офис Ямбол към ТД на НАП Бургас, Национална агенция за приходите:** звеното предоставя услуги, потребители на които могат да бъдат както гражданите, така и бизнеса, като е сред администрациите с най - висок брой и честота на използване на услугите. При 76 % от предоставяните административни услуги, резултатът може да се получи на момента. В това число влизат услугите, свързани с издаване на удостоверения, справки и приемането на различни по вид декларации. Същевременно, териториалното звено приема всички заявления и искания и в случаите, когато са насочени до друга териториална дирекция или офис на Националната агенция за приходите или към Централното управление, като е регламентирана и възможност лицето да получи съответния документ от звеното, чрез което е подадено искането/заявлението. Услугите на администрацията се характеризират с наличието на връзка с услугите, предоставяни от Националния осигурителен институт и Регионалната здравноосигурителна каса, чиито звена също са идентифицирани като подходящи за включване в Центъра.

Числеността на персонала в териториалното звено е 29 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите от Центъра чрез осигуряване на неин служител на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Налична е информация за работното време и информация за услугите и има места за сядане. Не е осигурен е достъп за хора с увреждания, наблюдава се наличието на сравнително остаряла материална база и сграден фонд. Местоположението на звеното не е в близост до останалите администрации с връзка между услугите – Дирекция „Бюро по труда“ към Агенция по заетостта, Регионална здравноосигурителна каса, Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол към Агенция за социално подпомагане (над 600 м.).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



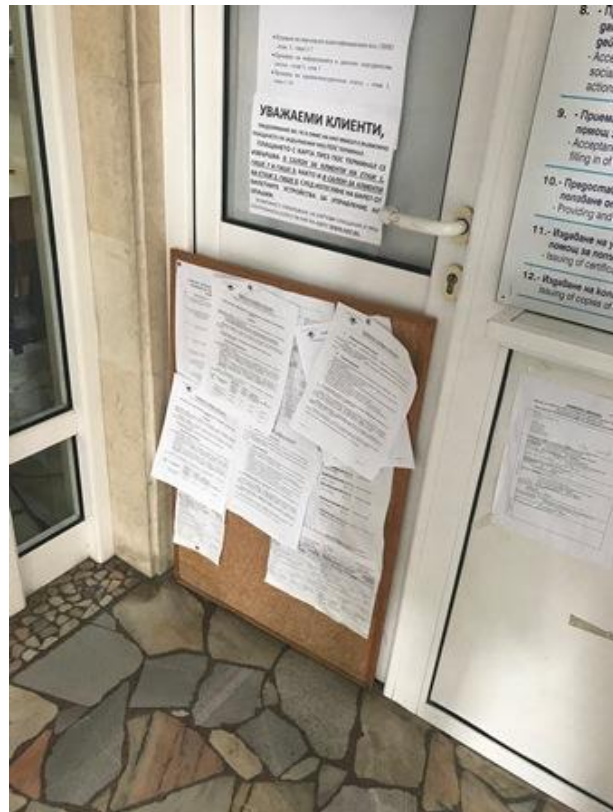
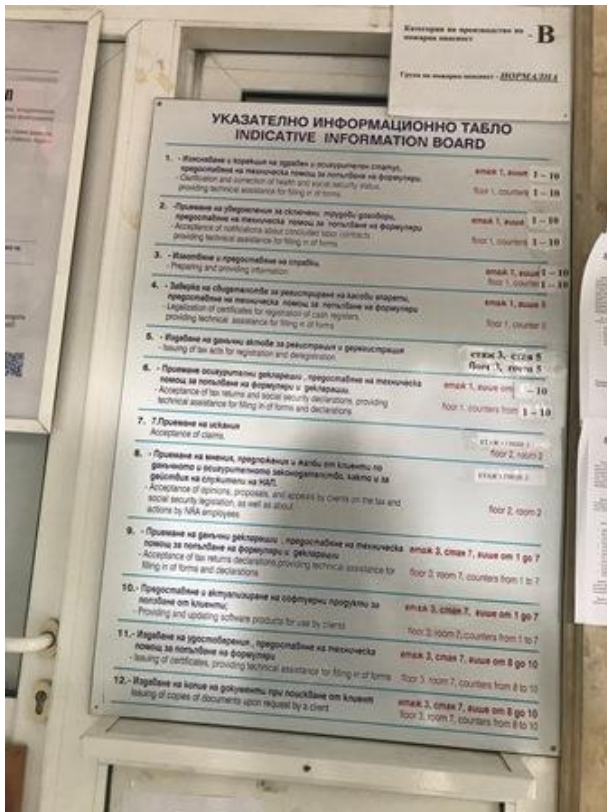
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

б) Регионална здравноосигурителна каса Ямбол към Националната здравноосигурителна каса: администрацията предоставя услуги на граждани, които попадат в една от уязвимите групи от населението в страната, като е сред структурите със сравнително висок брой и честота на използване на услугите. Същевременно, част от услугите на администрацията могат да бъдат предоставяни на момента и се характеризират с наличието на връзка между услугите, предоставяни от Националната агенция за приходите, чието звено също е идентифицирано като подходящо за включване в Центъра. Предвид това, включването на териториалното звено в Центъра е подходящо и целесъобразно, като би подобрило и качеството на административното обслужване.

Числеността на персонала в териториалното звено е над 15 лица, поради което администрацията има възможността да предоставя услугите си от Центъра чрез осигуряване на неин служител на място в Центъра, като това няма да доведе до увеличаване на разходите за персонал.

Отчита се и организацията на административното обслужване в съществуващото териториално звено. Наблюдава се наличието на добра материална база и сграден фонд, осигурен е достъп за хора с увреждания и места за сядане, налична е информация за работното време и информация за услугите. Въпреки това, местоположението на звеното не е в непосредствена близост до останалите администрации с връзки между услугите –Национална агенция за приходите, Национален осигурителен институт, Община Ямбол, Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол към Агенция за социално подпомагане (около 1 км.).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg



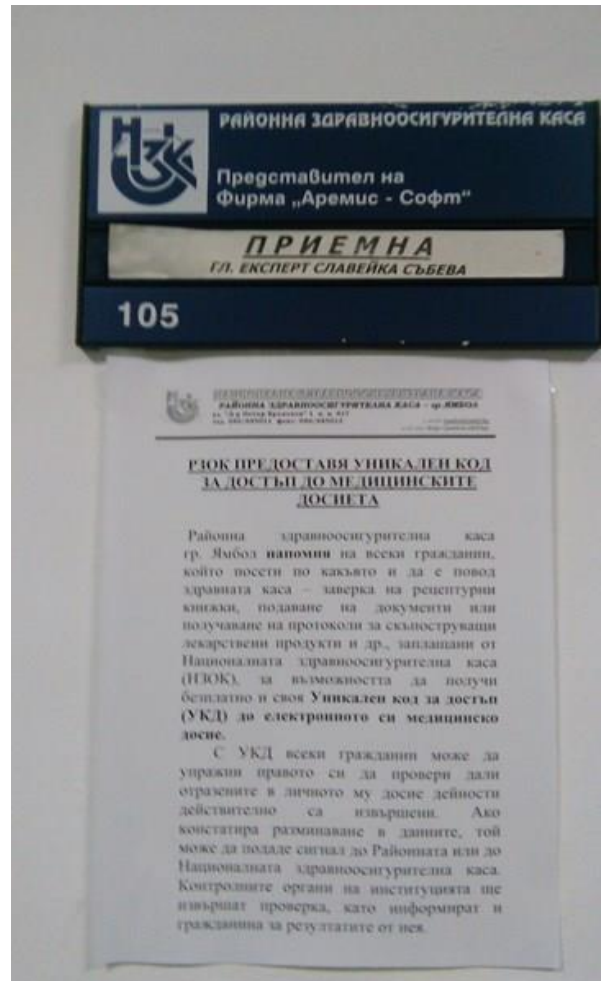
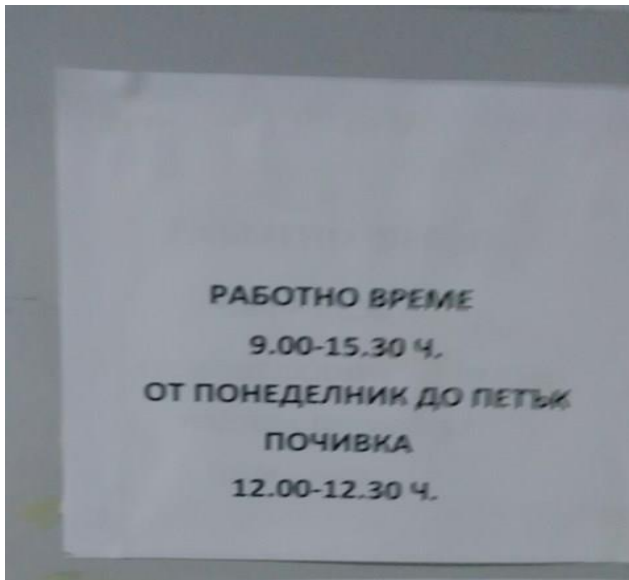
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



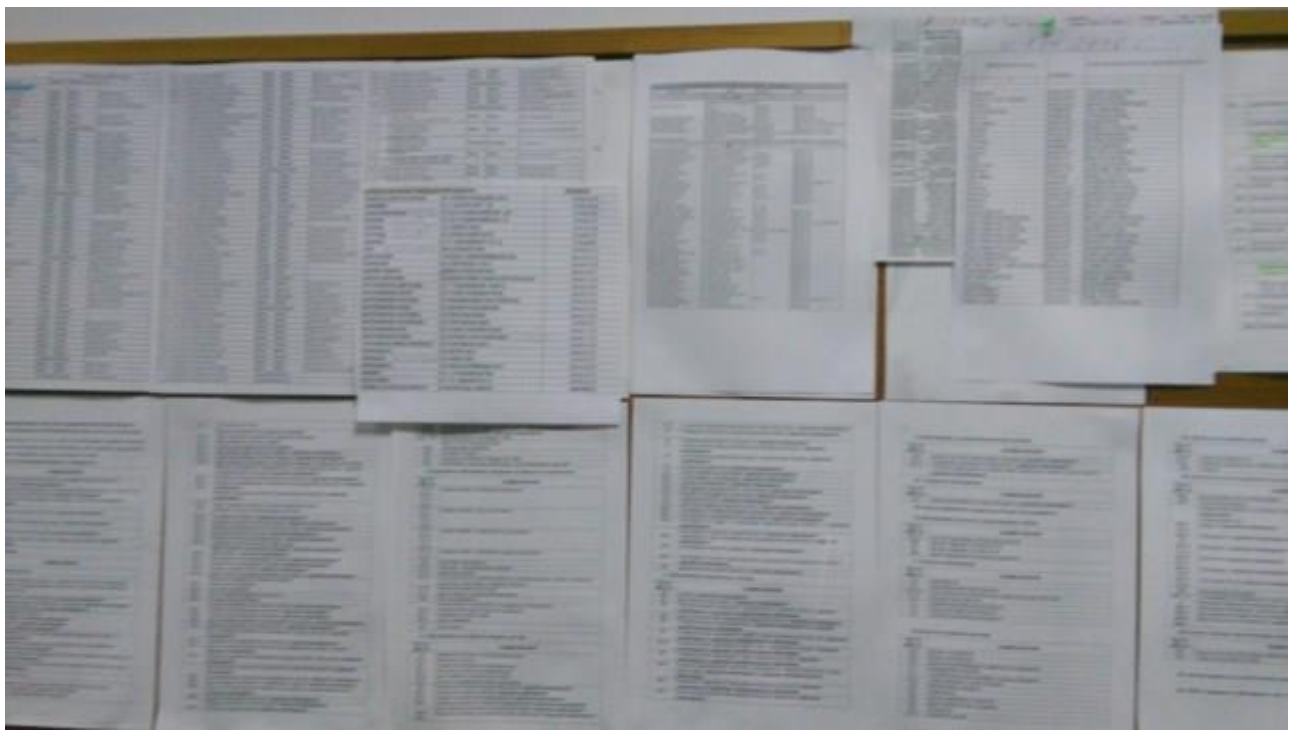
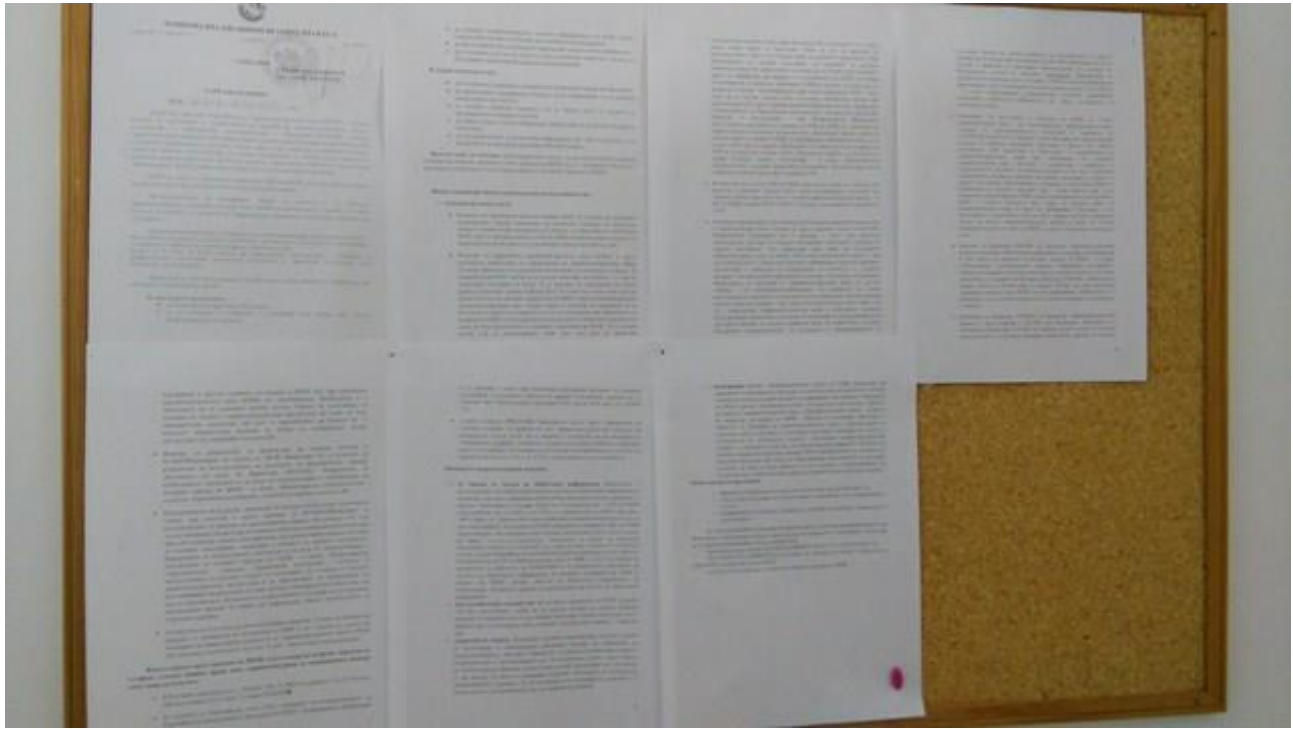
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
www.eufunds.bg

6. За разширяване на дейността на Центъра и увеличаване кръга на потребителите на услуги на различни администрации, събраните и анализирани данни сочат за целесъобразно към Центъра, да бъдат включени **услугите** и на следните администрации, които да се предоставят чрез Центъра³:

1) **Агенция по геодезия, картография и кадастър, СГКК – Ямбол:** услугите които се използват са предимно от информационна система на кадастъра. При предприемане на съответните законодателни изменения и разширяване на обхвата на разпоредбата на чл. 55, ал. 8⁴ от Закона за кадастъра и имотния регистър може да бъде осигурена възможността услугите да се предоставят чрез служител на Областна администрация Ямбол, към която е Центърът.

2) **Агенция „Пътна инфраструктура“, Областно пътно управление Ямбол:** услугите, които се предоставят от администрацията, са насочени към стопанската дейност на лицата, като част от издаваните актове са в обхвата на ЗОАРАКСД. Спецификата при обслужването на потребителите е свързана с обстоятелството, че същите не могат да се предоставят на момента и всяко от подадените заявления следва да бъде разгледано от компетентния орган, който извършва преценка на представените документи, проверява дали са спазени нормативните изисквания и издава съответния акт. Обслужването може да се осъществява чрез Центъра, чиято роля ще е да приема подадените заявления и да връчва издадените актове.

3) **Българска агенция по безопасност на храните, Областна дирекция по безопасност на храните Ямбол:** териториалното звено предоставя сравнително голям брой услуги и издава актове в обхвата на ЗОАРАКСД, свързани с разнообразна стопанска дейност (напр. храни, ветеринарна дейност и продукти, животновъдство, растителна защита и др.).

³ Тази възможност предполага включване на услугите, а не на звената, като е разгледана по - нататък

⁴ чл.55, ал.8 от ЗКИР, редакция ДВ, бр.42 от 22.05.2018 г. „ал. 2

Предоставянето на услугите и издаването на актовете се извършва от съответния компетентен отдел на администрацията (Контрол на храни, Растителна защита, Здравеопазване на животни). Предвид необходимостта от експертна преценка, не е подходящо делегиране на правомощията на лица извън състава на администрацията, свързани с преценка по същество на подадените искания/заявления. Редът за издаване на актовете е специфичен, услугите не се предоставят на момента и е необходимо компетентният орган да разгледа, провери и да се произнесе по подаденото заявление. Обслужването може да се осъществява чрез Центъра, чиято роля ще е да приема подадените заявления и да връчва издадените актове.

4) **Държавен фонд „Земеделие“, Областна дирекция – Ямбол:** административното обслужване, което се извършва чрез териториалното звено на администрацията е свързано само с приемане на заявления и администрирането им към Държавен фонд Земеделие. Предвид това, дейността на Центъра може да бъде разширена чрез включване и на услугите на това териториално звено. Функциите, които ще може да изпълнява Центърът ще бъдат насочени към приемането на документи, изпращането им към съответната администрация и връчване на издадените от нея актове.

5) **Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, Областен отдел „Автомобилна администрация“ гр. Ямбол:** териториалното звено предоставя услуги и издава актове по ЗОАРАКСД, насочени към стопанската дейност на лицата в сферата на транспорта. Нормативната регламентация на услугите не позволява същите да бъдат предоставяни на момента. Редът за извършването им налага всяко подадено заявление да бъде разгледано от компетентния орган, който да извърши преценка на представените документи, проверка дали са спазени нормативните изисквания и да издаде съответния акт. Обслужването може да се осъществява чрез Центъра, чиято роля ще е да приема подадените заявления и да връчва издадените актове.

6) **Областна дирекция „Земеделие“ – Ямбол:** услугите, които се предоставят от специализираната териториална администрация не предполагат извършването на момента. За да бъдат предоставени същите се изисква достъп на компетентните служители до съответните бази данни и регистри, значителна част от които не са електронизирани. Голяма част от услугите се предоставят от Общинските служби по земеделие. Услугите могат да бъдат предоставяни и чрез Центъра, чиято роля ще е да приема подадените заявления и да връчва издадените актове.

7) **Регионална здравна инспекция – Ямбол:** административното обслужване, които се извършва от специализираната териториална администрация е изключително разнообразно, макар да обхваща само сферата на здравеопазването. Услугите, които се предоставят и издаваните актове са насочени както към гражданите, така и към стопанската дейност на лечебните заведения, лекарите и спазването на различни здравни изисквания. Услугите биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да разполага с правомощията да приема заявления и да връчва издадените актове.

8) **Регионално управление на образованието – Ямбол:** услугите, които се предоставят от специализираната териториална администрация са свързани с издаване на удостоверения. За предоставянето се изисква оправомощените служители да извършат преглед и проверка на представените документи да извършат справка в съответни бази данни/регистри. Услугите биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

9) **Агенция за устойчиво енергийно развитие, Югоизточен район за планиране:** структурата представлява централна администрация с шест регионални представителства, едно от които е ситуирано в гр. Бургас. Услугите и актовете на администрацията, са свързани със стопанската дейност на лицата в областта на енергийната ефективност, като 5 от всички 6 услуги се

предоставят по електронен път. Предвид това, услугите на администрацията могат да се предоставят чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

10) **Български институт по метрология:** структурата е централна администрация, организирана в три специализирани дирекции: Главна дирекция „Национален център по метрология“ и Главна дирекция „Мерки и измервателни уреди“, са със структури в различни градове включително и в гр. Бургас, а дирекция „Изпитване на средства за измерване, устройства и съоръжения“ се намира само в гр. София. Услугите, които се предоставят от администрацията, са свързани със специфична експертиза като част от тях могат за се извършват и по електронен път. Предвид това, услугите на администрацията биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

11) **Държавна агенция за метрологичен и технически надзор, Регионален отдел Инспекция за държавен технически надзор – Югоизточна България:** структурата представлява централна администрация, структурирана в пет специализирани дирекции, които имат териториални звена в различни градове, включително в гр. Бургас и гр. Пловдив. Част от услугите, които се предоставят от администрацията могат да се извършват и по електронен път. Предвид това, услугите на администрацията биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

12) **Регионална инспекция по околна среда и води - Стара Загора:** представлява специализирана териториална администрация, чието звено за административно обслужване се намира в гр. Стара Загора. Същевременно териториалният обхват на дейността и обслужването на администрацията включва гр. Ямбол. За да бъдат предоставени услугите, които са свързани предимно с административно регулиране по смисъла на ЗОАРАКСД, се

изисква компетентните служители да извършат преглед и проверка на представените документи. Услугите биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

13) **Регионална дирекция по горите Сливен:** представлява специализирана териториална администрация, чието звено за административно обслужване се намира в гр. Сливен. Териториалният обхват на дейността и обслужването на администрацията включва гр. Ямбол. Администрацията е имала разкрито изнесено работно място в гр. Ямбол, което е закрито. Услугите могат да се предоставят чрез Центъра, чиято роля ще е да приема подадените заявления и да връчва издадените актове.

14) **Изпълнителна агенция по лозата и виното, Териториална дирекция „Лоза и вино“ - Пловдив:** структурата представлява централна администрация, структурирана в специализирани дирекции, които имат териториални звена в различни градове, включително и в Бургас, Пловдив, Сливен и Хасково. Част от услугите, които се предоставят от администрацията могат да се извършват и по електронен път. Спецификата на услугите предполага подадените заявления да бъдат разгледани от съответните компетентни служители от администрацията, поради което резултатите от съответните услуги, не могат да бъдат получени на момента. Въпреки това, услугите на администрацията биха могли да се включат за предоставяне и чрез Центъра, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

15) **Басейнова дирекция „Източнобеломорски район“ – Пловдив:** представлява специализирана териториална администрация, чието звено за административно обслужване се намира в гр. Пловдив. Същевременно териториалният обхват на дейността и обслужването на администрацията включва гр. Ямбол. За да бъдат предоставени услугите, които са свързани предимно с административно регулиране по смисъла на ЗОАРАКСД, се

изисква компетентните служители да извършат преглед и проверка на представените документи. Услугите биха могли да се включат за предоставяне и чрез Общия център за услуги, който да има правомощието да приема подадените заявления и връчва издадените актове.

16) **Услуги, които се предоставят само от централни администрации, ситуирани в гр. София, потребители на които са граждани и бизнес на територията на гр. Ямбол:** такива са например услугите на Агенцията за хората с увреждания, Българска агенция за инвестиции, Държавна агенция за закрила на детето, Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“, Изпълнителна агенция по лекарствата, Комисия за финансов надзор; услугите, предоставяни по различни причини само от Министерства; услугите на Националния институт на недвижимото културно наследство, на Националната агенция за професионално образование и обучение, на Център за асистирана репродукция и на Центъра „Фонд за лечение на деца“. Наличието на възможност за заявяване чрез Центъра и получаване на резултата чрез Центъра, по електронен път или по поща, т.е. децентрализирането на услугата, макар и само в област Ямбол, ще спести време и средства на гражданите и бизнеса, ситуирани извън София, както и ще намали концентрацията на потребители в звената за обслужване в съответните администрации в София.

7. Въз основа на извършения анализ, на този етап за изцяло **нецелесъобразни** за включване в Центъра се считат следните администрации:

1) **Агенция по вписванията, служби по регистрация и служба по вписванията:** значителна част от услугите са регистрирани, като, както Търговският регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, така и регистър Булстат са публични и в двата нормативни акта, уреждащи регистрите, законодателно е обезпечено административните органи, организациите, предоставящи обществени услуги, лицата, осъществяващи

публични функции да проверяват данните в регистрите, без да се изисква предоставяне на удостоверителни документи. Удостоверението за актуално състояние от ТРРЮЛНЦ и Удостоверението за вписани в регистър Булстат данни са 2 от 12 –те удостоверителни услуги в обхвата на Решение № 338 на Министерския съвет от 23.06.2017 г. за приемане на мерки за намаляване на административната тежест върху гражданите и бизнеса чрез премахване на изискването за представяне на някои официални удостоверителни документи на хартиен носител. Тези услуги следва да се предоставят като вътрешни административни услуги. Най-масовата услуга, предоставяна от Регистъра на имуществените отношения на съпрузите – издаване на удостоверение относно избрания режим на имуществени отношения на съпрузите, също е определена за предоставяне като вътрешна административна услуга с Решение № 704 на Министерския съвет от 05.10.2018 г. за приемане на мерки за трансформация на модела на административно обслужване. Услугите, предоставяни от Имотния регистър на практика се извършват от съдиите по вписванията, като процесът по предоставянето им към момента изисква хартиен обмен. Също така, за значителна част от услугите е осигурена възможността за електронно заявяване, която е високо използвана, а това прави нецелесъобразно предоставянето им чрез включване на териториално звено на Агенцията по вписванията в Центъра. С оглед на това не се препоръчва като целесъобразно в Центъра да се включват териториални звена на Агенцията по вписванията, както и предоставяне на услугите чрез Центъра, предвид възможността значителна част от тях да се заявяват и получават по електронен път.

2) **Агенция „Митници“, Митническо бюро Ямбол:** услугите, които се предоставят от териториалното звено са свързани със специфичната митническа дейност, която се извършва от централната администрация. Предвид това, за обработката на подадените документи от звеното се изисква разглеждане от компетентно лице и достъп до съответните регистри на администрацията, както и извършването на физически действия по освобождаване на митнически пратки. С оглед посоченото, не се явява

целесъобразно включването на звеното в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

3) **Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“, Районна служба „Изпълнение на наказанията“ Ямбол:** от териториалното звено се предоставят услуги свързани с издаването на удостоверения и документи във връзка с изтърпяно наказание. Тези услуги не се предоставят по електронен път, като за тях не е налична и единна електронна база данни въз основа на която да бъдат издадени съответните документи/удостоверения. Това налага необходимостта услугите да се извършва само на място в териториалното звено, където служителите могат да извършват проверка на съответните данни, за да издадат заявения документ. Предвид това и с оглед броя и честотата на използване на услугите е нецелесъобразно включването на звеното в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

4) **Държавна агенция „Архиви“, Държавен архив – Ямбол:** териториалното звено съхранява и предоставя на заявителите за използване документи на областната администрация, на общините на територията на Ямболска област, на териториалните структури на държавните органи и на други държавни и общински институции, организации и значими личности от местно значение. За да се използват съответните услуги (напр. издаване на копия от документи, изготвяне на препис – извлечения и др.) често се изисква заявителят предварително да посети съответната структура като направи проверка на съответния документ, за да може да го посочи в искането си. Предоставя се и услугата използване на архивни документи в читалня, която може да се извърши само в съответното звено. Това прави нецелесъобразно включването на звеното в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

5) **Дирекция за национален строителен контрол, РО НСК Ямбол:** услугите, които се предоставят от териториалното звено се характеризират с изключително обемна документация. Същата се подава в звеното, като



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

служителите я преглеждат и консултират заявителите при евентуални пропуски, често е на етап заявяване. Предвид това, не се явява целесъобразно включването на звеното в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

6) Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол, Териториално звено - Югоизточен регион – Ямбол: услугите, които се предоставят от териториалното звено, са свързани с взимането на проби и извършването на лабораторни анализи, като пробите се взимат при спазване на определени изисквания. Предвид това е налице специфична организация и ред за извършването на тези услуги от администрацията. Услугите могат да се извършват само от териториалното звено, което е свързано с посещение на място в него, а това прави нецелесъобразно включването му в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

7) Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството, Югоизточен регионален център за контрол и координация на развъдната дейност: услугите, които се предоставят от централната администрация са свързани с извършването на анализи и експертизи. Същевременно, териториалното звено извършва предимно консултации и контролна дейност по Закона за животновъдството, при която се вземат и проби за изследвания. Предвид това, включването на териториалното звено в Центъра не е сред тези, които ще допринесат за подобряването качеството на обслужването в мащабен план. Не е подходящо и предоставянето на услугите чрез Центъра.

8) Изпълнителна агенция „Морска администрация“: администрацията, представлява централна структура със звена с местонахождение в гр. София, гр. Варна, гр. Бургас, гр. Лом и гр. Русе. Услугите, които се извършват, са свързани предимно с корабоплаването в морските пространства и във вътрешните водни пътища на страната. Голяма част от услугите са свързани със строго специфична дейност по корабоплаване

и са съпроводени със сравнително голям обем от документация. Предвид това, и с оглед географското местоположение на гр. Ямбол, не се идентифицира като целесъобразно включването на звеното в Центъра, както и предоставяне на услугите чрез Центъра.

9) **Комисия за защита на потребителите:** услугите, които предоставя администрацията са свързани с осъществяването на съдействие за разрешаването на спорове между потребители и търговци. Същевременно в териториалното звено се предоставя информация на лицата за повишаване осведомеността за правата на потребителите, укрепване на безопасността на потребителите и др. Тази дейност може да се квалифицира като административно обслужване от страна на звеното, но се извършва от съответните специалисти към комисията. Това налага необходимостта услугите да се извършва на място в териториалното звено, където служителите могат да предоставят компетентна консултация на заинтересованите лице. Предвид това, на този етап не е целесъобразно услугите на звеното да бъдат предоставяни чрез Центъра, като включването на звеното в Центъра също не е целесъобразно.

10) **Министерство на вътрешните работи, Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи Ямбол:** налице е специфична структура на администрацията, при която услугите се предоставят от пет отделни структурни звена. Така, за да бъде включена тази администрация в Общия център за услуги, ще се наложи да бъдат осигурени представители на всяко едно от звената. Следва да се отчете и наличието на услуги, предоставяни от ОД на МВР, чиято специфика изисква същите да се извършват на специално обособени места в сградите на съответната структура. Налице са услуги, при които задължително се изисква заявителят да посети съответното звено. Такива са услугите свързани с издаването на лични документи и регистрацията на превозни средства.

- ❖ Например, при предоставяне на услугата за издаване на лична карта, на паспорт, на свидетелство за управление на моторно



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

превозно средство, както и на документи за самоличност и пребиваване, издавани на чужденци (услуги № 1537, 1047, 448, 2681, 1544 и др. в Регистъра на услугите), съгласно нормативните изисквания, при подаване на съответното заявление длъжностното лице заснема подписа и лицето на заявителя, а на чужденците - подписа и биометричните данни, чрез цифрови устройства. Тези специфики в характера на услугите, предполагат те да се извършват от длъжностните лица към съответното звено „Български документи за самоличност“, „Пътна полиция“ и „Миграция“ на специално обособени места, които са снабдени със съответните цифрови устройства.

- ❖ При услугите, свързани с регистрацията и идентификацията на превозни средства (услуги № 1239, 2677, 454, 1776 и др.), има случаи, в които се изисква извършването на оглед на превозното средство от органите на звеното „Пътна полиция“. Налице са нормативни изисквания за извършване на прегледи за техническа изправност на моторните превозни средства и ремаркетата, теглени от тях, при първоначална регистрация в контролно-техническите пунктове към звената „Пътна полиция“. Предвид това, характерът на услугите, предполага те да се извършват в звеното на „Пътна полиция“ на специално обособени места, снабдени със съответните технически средства за проверка.
- ❖ Услугите, които се предоставят от звеното „Контрол върху частната охранителна дейност“ се извършват от Директора на Главна дирекция „Национална полиция“ или началника на съответното РУ „Полиция“ на МВР. Тези услуги не могат да се предоставят на момента, като се извършват определени проверки дали лицата отговарят на нормативните изисквания. Предвид това, и доколкото предоставянето на тези услуги е съпроводено с изискването за представяне на сравнително голям обем от документи, не е целесъобразно същите да се предоставят чрез Центъра, като включването на звеното в Центъра също не е целесъобразно.



11) **Национална служба за съвети в земеделието, Офис Ямбол:** услугите, които се предоставят от централната администрация, са свързани с извършването на анализи и с предоставянето на специфични консултации. Звеното извършва анализ на почви, растения и води за напояване, като се изисква специфична експертиза на компетентните от администрацията служители при предоставяне на услугата, на етап подаване на заявление и материал за изследване. Звеното предоставя и различни консултации, което изисква обслужването да се извърши от служители с достатъчна подготовка. Предвид на този етап не е целесъобразно услугите на звеното да бъдат предоставяни чрез Центъра, като включването на звеното в Центъра също не е целесъобразно.

IV. Механизъм за създаване и функциониране на Центъра в гр. Ямбол

1. Устройствен механизъм

1. Създаване на Центъра в Областна администрация гр. Ямбол:

Центърът към Областна администрация гр. Ямбол се създава с Решение на Министерския съвет по реда на чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията. Законът за администрацията предвижда структурата и организацията на дейността на центровете по чл. 5а, ал. 7 да се уреждат с Наредбата за административно обслужване, като към момента тя не съдържа такива правила. След създаване на Центъра не се идентифицира нормативна пречка за уреждане на отношенията между администрациите, които ще се включат в Центъра и/или чиито услуги ще се предоставят чрез Центъра чрез споразумение. Създаването на Центъра с Решение на Министерския съвет може да стане чрез одобряване на настоящата Концепция, а споразумението, в което детайлно да се уредят отношенията ще се базира на основните предложения в Концепцията.

Създаването на Центъра се базира на два основни модела свързани с различните възможности на функциониране на процесите по обслужване и отношенията между администрациите:

- Първи модел - включване на шест териториални звена на централната администрация. Обслужването в Центъра се извършва от служители на съответните администрации, чиито услуги се предоставят в Центъра.
- Втори модел – за разширяване на кръга на потребителите на услуги на различните администрации, да бъдат включени:
 - услуги на още 15 администрации, които имат териториални звена в областта и предоставят услуги на потребители от областта;

- услуги, които се предоставят само от централни администрации, ситуирани в гр. София, потребители на които са граждани и бизнес на територията на гр. Ямбол и област Ямбол.

Обслужването на потребителите на тези услуги следва да се извършва само от служители на Областната администрация в гр. Ямбол, към която е Центърът.

2. Финансиране дейността на Центъра:

Центърът ще се финансира със средства от:

- държавния бюджет;
- приходи, формирани от такси/цени за предоставяне на услуги;
- програми, проекти и други източници.

3. Дейност на Центъра:

Центърът ще извършва следните дейности:

- предоставяне на потребителите на информация за административните услуги, предоставяни в Центъра и чрез Центъра ;
- приемане на заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- приемане на искания за комплексно административно обслужване по реда на Наредбата за административното обслужване;
- разясняване на изискванията във връзка с предоставяните административни услуги, при подаване на жалби, протести, сигнали или предложения;
- предоставяне на информация за хода на работата по съответната преписка;
- осъществяване на връзка с останалите администрации, които предоставят услуги чрез Центъра;

- предоставяне/връчване на исканите документи и актове, резултати по заявените услуги;
- отговаряне на запитвания от общ характер и насочване на въпросите по компетентност до съответните администрации, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- други съпътстващи дейности.

4. Представителство и управление:

Функционирането на Центъра и обстоятелството, че същият ще бъде създаден към една вече действаща структура налага необходимостта ръководството, представителството и управлението да бъдат възложени на поне две лица от администрацията.

Ръководството и представителството следва да се извършват от Областния управител, който да организира и отговаря за цялостната дейност на центъра, като:

- се разпорежда със средствата по бюджета;
- утвърждава актуализирана, с оглед дейността на Центъра, харта на клиента на Областна администрация Ямбол;
- назначава служителите, които ще работят в Центъра;
- комуникира с другите администрации във връзка с изпълнението на сключеното споразумение и настоящата Концепция;

Правомощията на областния управител по отношение на центъра в негово отсъствие се осъществяват от определено със заповед длъжностно лице за всеки конкретен случай и/или за срока на отсъствието му.

По отношение на актуализацията на вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областната администрация, с оглед наличието на Центъра към нея, както и процедурни правила, механизъм за мониторинг и други подобни, необходими за функционирането на Центъра, препоръката е те да са одобряват от Главния секретар на Областна администрация Ямбол.

Административното ръководство и управление на Центъра следва да се осъществява от лице-ръководител на центъра, който да:

- ръководи, координира и контролира функционирането на Центъра;
- осигурява организационната връзка и техническото подпомагане необходими за функционирането на центъра;
- организира разпределението на задачите за изпълнение между служителите на центъра;
- контролира спазването на нормативните и вътрешните изисквания и срокове за изпълнение;
- осъществява общ контрол по изпълнението на възложените задачи;
- контролира спазването на изискванията, разработени в настоящата концепция и поетите ангажименти в сключеното споразумение за интеграция;
- актуализира вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областната администрация, с оглед наличието на Центъра към нея;
- разработва и актуализира процедурни правила, механизъм за мониторинг и други подобни, необходими за функционирането на Центъра.

Функциите на ръководител на Центъра може да се изпълняват от Главния секретар, или от друго лице, по преценка на Областния управител.

5. Организация на работа в Центъра:

5.1. Организацията на работата в Центъра следва да бъде регламентирана в утвърдени вътрешни правила, като се базира на следните принципни положения:

- Всички документи, получени в Центъра се регистрират в автоматизирана информационна система, като при изисквания на съответната администрация, чиито услуги се предоставят в или чрез Центъра, документите следва да бъдат регистрирани и в други информационни системи;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Редът за образуване и движение на преписките се регламентира във вътрешните правила за административно обслужване;
- Работното време на Центъра следва да се съобрази с потребителите на отделните групи услуги, предоставяни в/чрез Центъра, при спазване на стандарта по чл. 10 от Наредбата за административно обслужване;
- Редът за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време, следва да се определи от ръководителя на Центъра.

5.2. Обслужването на потребителите в Центъра към Областна администрация Ямбол ще се осъществява от две категории служители:

- служители на други администрации, чиито услуги се предоставят в Центъра. Налице са две възможности:
 - Служителите биха могли да изпълняват функциите си чрез разкрито изнесено работно място в Центъра. При този вариант няма нормативен ред, по който ръководителят на Центъра или друго лице от Областната администрация да изисква изпълнение на определени задачи от тях и/или да упражнява контролни функции. Ако се избира тази възможност, отношенията, свързани със служителите и изпълнението на техните функции по обслужване следва да се уредят само на база споразумение между администрациите, поради което възможността не се препоръчва;
 - Служителите могат да бъдат командирани в Центъра по реда на чл. 86а от Закона за държавния служител. приемащата администрация – в случая Областна администрация Ямбол да изпраща периодично на изпращащата администрация – администрацията, чиито услуги се предоставят в Центъра, оценка за работата на командирания служител и друга информация, необходима за оценяване на изпълнението на длъжността му. В случая ще следва да се осигури „двойно подчинение“ на тези служители,

като се отчете и отговорността им за предоставяне на гражданите и бизнеса на конкретните услуги на администрацията, от която са командирани. Кодексът на труда също съдържа разпоредби, които могат гъвкаво да се използват, ако служителят е на трудово правоотношение – чл. 120 и чл. 121, макар и да не урежда изрично въпроса за възнагражденията, субординацията и отговорността. Независимо от това, тази възможност се препоръчва пред възможността за работа в Центъра на служители на други администрации чрез откриване на изнесени работни места.

- служители на Областната администрация, които ще предоставят услугите на други администрации, чрез Центъра. При втората категория служителите на областната администрация ще влязат в ролята на „посредник“ при заявяването на услугите, връзката със съответната администрация и предоставянето на резултатите от услугите на потребителите.

Работещите в Центъра следва да спазват вътрешните правила, процедурните правила, механизма за мониторинг, да съблюдават хартата на клиента и други приети документи за работа на центъра, както и да изпълняват и други задачи, възложени им от ръководителя на Центъра във връзка с осъществяваната от Центъра дейност по административно обслужване.

За изпълнението на възложените задачи, служителите, работещи в Центъра следва да отговарят пряко пред ръководителя на Центъра.

С оглед предоставяне на услугите чрез Центъра по два различни модела, е необходимо да се заложи възможността в бъдещ етап Центърът да функционира при преустановяване на принципа на работа чрез командироване на служители на администрации, чиито услуги се предоставят в Центъра (или изнесени работни места) като услугите на администрациите, предоставяни по този модел продължат да се предоставят в Центъра, но от служители на Областната администрация. Центърът би преминал цялостно в Център за комплексно административно обслужване. Служителите на администрациите,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

работещи до съответния момент на основание командироване (или изнесени работни места) могат да се ангажират като част от екипа за обучение на служителите на Областната администрация, които ще обслужват потребителите на услуги в Центъра, както и да се ангажират с предоставяне на услуги на други администрации, подобно на служителите на Областната администрация.

По преценка на ръководството на Центъра предоставянето на услуги на други администрации, чрез Центъра и организацията на обслужването може да се реализира по различни начини, като към момента са идентифицирани следните възможности:

- всеки служител да предоставя услугите на всяка една от администрациите. При избора на тази възможност ще се наложи всички служители да бъдат обучени в достатъчна степен да познават услугите на всички администрации. В този случай, на всички служители, ще трябва да се предостави достъп до регистрите/информационните системи/базите данни на съответните администрации, чиито услуги се предоставят чрез центъра.
- един служител отговаря за предоставянето на услугите на няколко администрации. Този служител ще е бъде запознат само с тези услуги, като следва да му бъде предоставен достъп до регистрите/информационните системи/базите данни само на тези администрации. При този вариант е налице риск от натрупване на потребители само на едно гише, както и забавяне на процесите по обслужването или невъзможност за предоставяне на част от услугите в Центъра, при отсъствие на служителя.
- двама или трима служители да отговаря за няколко (едни и същи) администрации. При този вариант няколко служители ще са запознати с услугите на няколко администрации, като ще им бъде предоставен достъп до регистрите/информационните системи/базите данни само на тези администрации. Този вариант



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

към момента се идентифицира като най – подходящ, тъй като предполага възможността да се осигури заменяемост на служителите, поетапно ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите и намаляване на възможността за натрупване на потребители на определени гишета за обслужване.

6. Определяне на ръководен персонал и отношения между служителите:

Необходимо е да се определят:

- критерии въз основа на които ще се извърши избор на ръководител на Центъра и ключови ръководни фигури – образование, професионална компетентност, опит.
- вертикалните и хоризонталните отношения между служителите – Пряк ръководител на ръководителя на центъра може да бъде Главният секретар на Областната администрация. Останалите служители на Областната администрация, осъществяващи обслужването в Центъра са в хоризонтални отношения по между си, като Ръководителят на центъра е техен пряк ръководител. Ръководителят на центъра е пряк ръководител на служителите на други администрации, във вариант командироване.
- функциите и задачите на служителите – следва да бъдат регламентирани в длъжностните характеристики на служителите. В този процес се препоръчва да участва както Областната администрация, така и съответните администрации, чиито услуги се предоставят в или чрез Центъра.

7. Предоставяне на платени услуги в или чрез Центъра:

7.1. За администрациите, чиито услуги ще се предоставят от техни служители (чрез командироване или изнесени работни места) следва да се



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

осигури възможност за заплащане в брой, по банков път или чрез осигурен от съответната администрация ПОС терминал. По отношение на услугите, предоставяни чрез Центъра при втория модел на функциониране, таксите за услугите, които се заплащат, ще могат да бъдат заплащани предимно по банков път. За услугите, за които е осигурена възможност за предоставяне по електронен път чрез системите на Държавна агенция „Електронно управление“, заплащането може да бъде осъществявано също по електронен път, чрез Портала за електронни плащания на агенцията.

7.2. С оглед ангажиментите на Областната администрация гр. Ямбол по функциониране на Центъра по втория модел, се препоръчва регламентиране на възможността за получаване на част от съответната такса за платените услуги, предоставяни чрез Центъра. В този случай плащането може да се извършва на Областната администрация, чрез всички законоворегламентирани начини, включително ПОС терминал и по електронен път, като след удържане на договорения със съответната администрация, чиято услуга се предоставя, размер на частта от таксата, остатъкът да се превежда на администрацията.

8. Техническо обезпечаване на Центъра за осигуряване на висококачествено обслужване:

За изпълнение на дейността на Центъра следва да се осигурят съответните съвременни информационни и комуникационни технологии. Същите следва да бъдат осигурени от Областната администрация със съдействието на съответните администрации, чиито услуги ще бъдат предоставяни в или чрез Центъра.

Администрациите, чиито услуги ще бъдат предоставяни чрез Центъра следва да осигуряват на служителите в Центъра своевременно достъп до съответните регистри, информационни системи или бази данни, които поддържат и се използват за предоставянето на различни услуги.

9. Споразумение за качество на услугите:

Проект „Работим за хората“ - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

Препоръчва се сключване на споразумение за качество на услугите с всички администрации, чиито услуги ще се предоставят в или чрез Центъра. В споразумението следва да се уреди и разработи процедура за взаимодействие между Областна администрация Ямбол, към която е Центърът и администрациите, при предоставяне на услугите чрез Центъра. Следва да се регламентират комуникационни канали, срокове за реакция при постъпило в или чрез Центъра искане за услуга на друга администрация, стандарти и показатели за качество на обслужването чрез Центъра. Областна администрация Ямбол към която ще функционира Центърът ще има двойствена роля при предоставяне на услуги на други администрации – от една страна, Центърът следва да осигури качествено обслужване на потребителите на услуги и на други администрации, а от друга – администрациите, чиито услуги се предоставят в или чрез Центъра са „клиенти“ на Областната администрация, като не участват пряко в процеса на обслужването и нямат пряк контакт с потребителя. От тази двойствена роля на Центъра зависят и отговорностите при неспазване на определени норми, правила и стандарти, които могат да касаят качество на обслужването, неспазване на срокове, приемане на нередовни заявления, даване на неправилни указания, забава при разглеждане на заявленията, отказ за предоставяне на услугата и пр. – дали те са на Областната администрация или на съответната администрация, чиято услуга се предоставя в или чрез Центъра. При липсата на нормативна уредба, извън разпоредбите на чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията, към момента тези елементи следва да се уредят на ниво споразумение.

10. Ангажименти и права на страните по споразумението за предоставяне на услуги в и чрез Центъра, включително за качество на услугите:

10.1. Областната администрация:

- ❖ осигурява на помещение за функциониране на Центъра, включително Звено за обслужване, съгласно т. 11,

- ❖ определя и поддържа визията на Центъра;
- ❖ осигурява на организация на дейността и работата на Центъра;
- ❖ осигурява на информационно и техническо оборудване, необходимо за функционирането на Центъра (компютри, телефони, бюра, столове, табели и др.);
- ❖ актуализира хартата на клиента и вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областната администрация Ямбол, с оглед наличието на Центъра, приема процедурни правила, механизъм за мониторинг и други подобни необходими за функционирането на Центъра;
- ❖ осигурява ръководен персонал и служители на Центъра (при предоставянето на услуги на други администрации в Центъра, чрез служители на администрациите, правомощията са свързани с приемане на командирования служител или оказване на съдействие за функциониране на изнесено работно място);
- ❖ изпълнява споразумението за качество;
- ❖ осигурява възможност за електронен обмен на документи/данни/информация с Центъра;
- ❖ ръководи процесите по обучение на ръководния персонал и служителите, за предоставянето на услуги на други администрации;
- ❖ контролира спазването на въведените изисквания за функциониране на Центъра;
- ❖ популяризира осигуреното обслужване чрез Центъра;
- ❖ публикува и поддържа актуална информация на интернет страницата на Областната администрация за възможността за обслужване чрез Центъра, със списък на услугите, които се предоставят и друга задължителна и подходяща информация за тях;
- ❖ популяризира Центъра чрез facebook страницата на Областна администрация Ямбол - <https://www.facebook.com/Областна-администрация-Ямбол-100845040671940/>;

- ❖ разработва проект, утвърждава и спазва комуникационна процедура между администрациите за услугите, предоставяни в или чрез Центъра;
- ❖ отговаря за поддържането на стандартите за качество и за механизмите за обратна връзка за обслужването в Центъра;
- ❖ получава част от таксата за съответната предоставена услуга.

9.2. Администрациите, чиито услуги се предоставят в и чрез Центъра:

- ❖ осигуряват командироване на служители или служители, които да работят на принципа на изнесено работно място;
- ❖ заплащат режимни разходи (електричество, вода, интернет, фиксирани телефонни услуги и т.н.);
- ❖ осигуряват възможността административни услуги да се предоставят чрез Центъра, със стремеж за повишаване броя на услугите за които е възможно предоставяне чрез Центъра и електронизация на услугите;
- ❖ изпълнява споразумението за качество;
- ❖ осигуряват отпадане на изискванията за представяне на документи/данни/информация от администрации, които са част от Центъра;
- ❖ осигуряват незабавно предоставяне на Центъра на всички образци, заявления, искания и др. документи, необходими във връзка с предоставянето на услугите, разработени процедури за извършване на услугите и др., вкл. техни актуализации;
- ❖ включват възможността за получаване на резултата от услугата чрез Центъра в заявленията за предоставяне на услугите;
- ❖ отразяват в Административния регистър и в интернет страниците си предоставянето на услугите чрез Центъра, като го посочват като звено за административно обслужване и поддържат актуалността на тази информация;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ❖ предоставят предварително информация на Центъра за предстояща промяна в предоставяните услуги, съответно информират незабавно Центъра при реализацията и;
- ❖ съдействат за обучението на служителите на Областната администрация, които ще работят в Центъра;
- ❖ предоставят достъп до съответните регистри, информационни системи за работа и бази данни, необходими за предоставяне на услугите;
- ❖ осигуряват възможност за електронен обмен на документи/данни/информация с Центъра;
- ❖ обработват постъпилите заявления/искания за услуги от Центъра, така че да бъдат спазени нормативните срокове за предоставяне на услугите, чрез Центъра;
- ❖ определят лица за комуникация, както и техни заместници;
- ❖ спазват на разработената комуникационна процедура между администрациите.

10. Съдържание на споразумението:

Доколкото нормативната рамка не предвижда детайлни правила по отношение на реда за сключване и изпълнение на споразумението за интеграция, се предлага същото да има следната структура:

- 1.) страни;
- 2.) срок на действие;
- 3.) правила за:
 - 3.1.) финансиране на дейността на общия център за услуги
 - 3.2.) дейност на Центъра;
 - 3.3.) представителство и управление;
 - 3.4.) организация на работа;
 - 3.5.) осигуряване качество на услугите;
 - 3.6.) правила за предоставяне на платени услуги чрез Центъра;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

3.7.) техническо обезпечаване на Центъра

3.8.) друга информация;

4. права и задължения на страните;

5. ред за промяна на участващите администрации – основания и ред за изключване на администрации и за включване на други администрации към Центъра, както и услуги;

6. отговорности и последици при неспазване на изискванията на споразумението;

7. условията и реда за изменение и прекратяване.

2. Изисквания към звеното за заявяване на услуги и за получаване на документи и актове, резултат от услугите

1. Нормативни изисквания:

Областна администрация гр. Ямбол, като администрация към която ще се създаде Центъра, ще бъде отговорна за въвеждане и спазване на изискванията към звеното за заявяване на услугите. Областната администрация ще има ангажимент да осигури организация на работа, оборудването и поддръжката на Центъра.

2. При структуриране на звеното следва да се съблюдават следните принципи и правила:

- ❖ дейността да е организирана по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп;
- ❖ в сградата на Центъра да бъдат оформени и поставени указателни табели за местонахождението на Звеното;
- ❖ да има осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания, включително посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
- ❖ да има възможност за подаване на искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, протести, предложения и сигнали адресирани както до общия център за услуги, така и до съответната администрация;
- ❖ да се осигури възможност за приемане на искания, внесени устно, чрез отразяване в протокол;
- ❖ да се приемат искания за комплексно административно обслужване по реда на Наредбата за административното обслужване;
- ❖ да се осигури получаване на резултата от услугата в Центъра, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път;

- ❖ служителите на Центъра да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от администрациите, чиито услуги се предоставят чрез Центъра, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване;
- ❖ да се осигури достъп до звеното в удобно за потребителите на административни услуги време, като същото се обяви. В случаите, когато в служебните 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;
- ❖ да има установен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

3. Изисквания към звеното:

3.1. Относно отношенията с потребителите на услуги и контакта с администрациите, чиито услуги се предоставят в или чрез Центъра:

- ❖ да предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- ❖ да отговаря на запитвания от общ характер;
- ❖ да разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- ❖ да приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- ❖ да проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен

- списък, при съобразяване с необходимостта от обучение на служителите, които не работят в Центъра;
- ❖ да осъществява връзката с останалите администрации, които предоставят услуги чрез Центъра в хода на осъществяване на административното обслужване;
 - ❖ да дава информация за хода на работата по преписката;
 - ❖ да предоставя исканите документи / актове, резултат от услугите;
 - ❖ да разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, както и да предоставя възможност за електронни плащания, чрез активната роля на „посредник“ при заявяването на услугите, за които е осигурена възможност за плащане по електронен път.

3.2. Относно материалната и техническа обезпеченост на звеното се препоръчва :

- ❖ да бъде оборудвано с следните технически средства, предназначени за потребителите:
 - електронни информационни табла (видеоекрани) с информация за предоставяните услуги;
 - интерактивен терминал (Киоск);
 - система за управление на опашките;
- ❖ помещенията за административно обслужване да са партерен или следващ етаж, до които има осигурен достъп за хора с увреждания и за детски колички и/или да има изградени елементи за адаптиране на помещенията (рампи, подечни платформи, асансьори и др.) и достъпа до тях;
- ❖ да има информационен център, разположен в помещенията за административно обслужване или в непосредствена близост до тях, предназначен за запознаване на потребителите с предоставяните услуги и възможностите на Центъра;

- ❖ да разполага с помещение/сектор за изчакване на реда – с оглед обема на услугите, които ще се предоставят при втория модел, се очаква наличието на голям брой потребители на услуги, респ. физическото им присъствие в звеното за обслужване;
- ❖ помещението/сектора за изчакване на реда и помещението за административно обслужване да бъдат с подходящи условия - достатъчно широки, оборудвани с достатъчно места за сядане, маси за попълване на искания/заявления и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, при съобразяване с възможностите, състоянието и удобствата за всяка от посочените групи от населението;
- ❖ извършване на съпътстващи услуги – сканиране, копиране и принтиране на документи, използването на електронна поща;
- ❖ възможност за комуникация по електронен път с всички администрации и обмен на документи чрез системата за електронен обмен на документи;
- ❖ входът на сградата да бъде оборудван с удобна стълба с парапет, както и други елементи за адаптиране (рампи, подечни платформи, асансьори и др.) за осигуряване на достъпност на хора с увреждания, възрастни хора и майки с малки деца, с детски колички;
- ❖ при обслужването да се прилага система за управление на опашките, включително чрез звукова система за информация и системата за информирание на възрастни хора и хора с увредено зрение;
- ❖ да бъдат осигурени места за паркиране, най – малко 10 % от които са определени за хора с увреждания;
- ❖ -да са налични информационни материали, свободно разпространявани (чрез поставяне в информационни щандове, стойки или в електронен вид) сред потребителите, които съдържат данни за:

- актуална и изчерпателна информация за предоставяните услуги със съдържанието по Наредбата за административното обслужване;
- формуляри на заявления/искания за административни услуги;
- термини и определения, които биха улеснили потребителя при предоставяне на услугите;
- актуална рубрика на често задавани въпроси и отговори;
- чертежи, графики и други графични изображения, описващи и обясняващи реда за предоставяне на услугите;
- информация в текстова форма и под формата на графично изображение, която визуално показва реда за предоставяне на услугите;
- данни за контакт със съответните администрации, които предоставят услугите си чрез общия център за услуги (адрес, телефонен номер, електронен адрес, интернет страница)
- данни за контакт на ръководителя на Центъра услуги и със служителите, ангажирани в звеното за заявяване на услугите;
- информация за възможностите за заплащане на услугите по банков път, чрез ПОС терминал и по електронен път, Държавна агенция „Електронно управление“.

4. Вътрешни правила за организация на административното обслужване:

Областна администрация гр. Ямбол следва да актуализира вътрешните правила за организация на административното обслужване, с оглед наличието на Центъра. Същите ще допринесат за качествено административно обслужване и подобряване на вътрешните организационни процеси.

Вътрешните правила следва да включват най – малко:

- ❖ регулиране на изискванията към работата на звеното в Центъра;

- ❖ уредба на взаимодействието между администрациите при осъществяване на административното обслужване;
- ❖ работен график на служителите от звеното за заявяване на услугите, като работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда;
- ❖ ред за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения
- ❖ други.

5. Спазване на Наредбата за административното обслужване по отношение на звеното за административно обслужване:

Центърът следва да се подчинява на относимите правила, регламентирани в Наредбата за административното обслужване по отношение на Звеното, при сега действащата нормативна уреда. При изменения в нея се препоръчва същата да се разшири по отношение на стандарти, механизми за обратна връзка, отговорност при предоставяне на услугите, разграничена между Центъра и администрациите, чиито услуги се предоставят в и чрез него.

3. Услуги на отделните администрации, предоставяни от Центъра в гр. Ямбол

1. Териториалните звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, идентифицирани като целесъобразни за включване в Центъра са:

- Дирекция Бюро по труда към Агенция по заетостта;
- ДСП Ямбол към Агенция за социално подпомагане;
- ТП на НОИ Ямбол към Националния осигурителен институт;
- Дирекция „Инспекция по труда“ – Ямбол към Изпълнителна агенция Главна инспекция по труда,
- Салон за обслужване Офис Ямбол към ТД на НАП Бургас, Национална агенция за приходите;
- РЗОК Ямбол към Националната здравноосигурителна каса;

Съгласно устройствен механизъм на Общия център за услуги тези звена ще функционират на принципа на командироване на служители на администрацията, чиито услуги се предоставят в Центъра (или чрез изнесено работно място на съответната администрация). Предвид това, администрациите следва да се осигурят предоставяне на всички техни услуги в Центъра.

2. Като целесъобразно е идентифицирано включване на предоставяне чрез Центъра на услугите и на следните администрации:

- Агенция по геодезия, картография и кадастър, СГКК – Ямбол;
- Агенция „Пътна инфраструктура“, Областно пътно управление Ямбол;
- Българска агенция по безопасност на храните, Областна дирекция по безопасност на храните Ямбол;
- Държавен фонд „Земеделие“, Областна дирекция – Ямбол;

- Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, Областен отдел „Автомобилна администрация“ гр. Ямбол;
- Областна дирекция „Земеделие4 – Ямбол;
- Регионална здравна инспекция – Ямбол;
- Регионално управление на образованието – Ямбол;
- Агенция за устойчиво енергийно развитие, Югоизточен район за планиране;
- Български институт по метрология;
- Държавна агенция за метрологичен и технически надзор, Регионален отдел Инспекция за държавен технически надзор – Югоизточна България;
- Регионална инспекция по околна среда и води - Стара Загора;
- Регионална дирекция по горите Сливен;
- Изпълнителна агенция по лозата и виното, Териториална дирекция „Лоза и вино“ – Пловдив;
- Басейнова дирекция „Източнобеломорски район“ – Пловдив;
- Услуги, които се предоставят само от централни администрации, ситуирани в гр. София, потребители на които са граждани и бизнес на територията на гр. Ямбол: такива са например услугите на Агенцията за хората с увреждания, Българска агенция за инвестиции, Държавна агенция за закрила на детето, Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“, Изпълнителна агенция по лекарствата, Комисия за финансов надзор; услугите, предоставяни по различни причини само от Министерства; услугите на Националния институт на недвижимото културно наследство, на Националната агенция за професионално образование и обучение, на Център за асистирана репродукция и на Центъра „Фонд за лечение на деца“.

2.1. Всяка от посочените администрации ще трябва да осигури предоставяне на максимален кръг от услугите си чрез Центъра. Спрямо спецификата и характера на услугите, същите могат да бъдат условно разделени на три групи:

- ❖ **Услуги, които могат да се предоставят от администрацията в момента на заявяване** – тук попадат административните услуги, свързани с издаване на удостоверения, справки и др., както и приемането на различни по вид декларации, справки и др., които се предоставят предимно въз основа на данни от различни регистри/бази данни/информационни системи. При тях е необходимо администрациите да осигурят съответната информационна свързаност, за да обезпечат възможността за предоставянето им в момента на заявяване.
- ❖ **Услуги, при които е законово предвидено да се предоставят от конкретно определено длъжностно лице от съответната администрация** – обхващат се административните услуги и издаването на актове по административна регулация, попадащи в обхвата на ЗОАРАКСД, при които специалното законодателство регламентира определен ред и по-специфична процедура за издаване на съответния акт. При предоставянето им следва да се осигури техническа възможност заявленията/исканията, постъпили чрез Центъра да бъдат изпращани незабавно по електронен път на съответната администрация, която да осигури извършване на услугата от определеното длъжностно лице. Също така следва да се осигури възможността потребителят да получи издадения акт и чрез Центъра (освен чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път).
- ❖ **Услуги със специфичен характер** – обхващат се административните услуги издаването на актове по административна регулация, попадащи в обхвата на ЗОАРАКСД, при които се изисква извършването на експертиза, лабораторни анализи или е законово регламентирано извършването на проверка на определени обстоятелства, като технически параметри. При предоставянето им следва да се осигури техническа възможност заявленията/исканията, постъпили чрез Центъра да бъдат изпращани незабавно по електронен път на съответната



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

администрация, която да осигури извършване на услугата. Само при необходимост следва да се допуска изпращане на дадени заявления/искания по друг начин, в случаите когато към същите са представени конкретни материали, нуждаещи се от експертиза/анализ/проверка. Също така, следва да осигури възможността Центърът да връчва на потребителите съответните резултати от услугите, в законовоопределените срокове, като се запази принципът за получаване чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път.

2.2. При определяне на администрациите, които да бъдат част от Центъра, е направен анализ на предоставяните от тях услуги. Установено е, че администрациите предоставят услуги, които попадат и в трите групи. Въз основа на това е идентифицирана възможността всички услуги на посочените администрации да бъдат предоставяни чрез Центъра. Така, в случай че услугите попадат в първата група те ще се предоставят само от Центъра, а при втората и третата група участие в предоставянето ще вземат и служители на съответната администрация, които не работят в Центъра.

2.3. За да бъде осигурено предоставянето на всички услуги чрез Центъра, администрациите следва да определят конкретните услуги, в коя от съответните групи попадат. Идентифицираните услуги следва да бъдат въведени в списък (таблица 1), който да бъде предоставен на Центъра и да бъде своевременно актуализиран при настъпили промени.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица 1

№	Административна услуга	Номер в Административния регистър	Група услуги <i>Една услуга може да бъде включена само в една група</i>		
			Предоставяне в момента на заявяване (да/не)	Законово изискване да се предостави от конкретно определено длъжностно лице от съответната администрация (закон, член, алинея, точка)	Специфичен характер (експертиза/анализ/проверка и закон, член, алинея, точка)
1.	...				
2.	...				
3.	...				

3. Информираност на потребителите:

За предоставянето на услугите чрез Центъра от ключово значение е да се осигури информираност на потребителите. Предвид това, следва да бъдат предприети съответните мерки, както от страна на администрациите, така и от страна на Областната администрация, към която ще бъде Центърът. Такива мерки за популяризиране и повишаване информираността на потребителите за предоставянето на услугите могат да бъдат:

- ❖ Публикуване и поддържане на актуална информация на интернет страниците на съответните администрации за предоставянето на услугите чрез Центъра;
- ❖ Публикуване и поддържане на актуална информация на интернет страницата на Областната администрация за възможността за обслужване чрез Общия център за услуги със списък на услугите, които се предоставят;
- ❖ Популяризиране на Центъра чрез facebook страницата на Областна администрация Ямбол - <https://www.facebook.com/Областна-администрация-Ямбол-100845040671940>.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

4. Канали за предоставяне на услуги в Центъра в гр. Ямбол

1. Законово регламентирани канали за предоставяне на услугите:

Административните услуги, съгласно изискванията на АПК, се заявяват на място, по пощата, по електронна поща/електронен път или по друг технически възможен начин. Съобразно посоченото от заявителя желание, резултатите могат да бъдат получени на място, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път⁵. Въз основа на посоченото се определят следните канали за предоставяне на услугите:

- на място
- по поща
- по електронен път
- друг технически възможен начин

2. Приложими канали за предоставяне на услугите:

В Центъра следва да бъдат осигурени всички канали за предоставяне на услугите, при съобразяване със следните специфики:

➤ **на място** – отчитайки целите за създаване на Центъра, това следва да се третира като основният канал за предоставяне на услугите. За всички услуги, предоставяни чрез Центъра, трябва да се осигури възможността за заявяване и получаване на резултата чрез Центъра.

➤ **по поща** – този вариант за комуникация ще бъде приложен във всички случаи, в които потребителят е адресирал заявлението/искането си до Центъра, както и в случаите, в които е посочил желанието си резултатът да бъде получен чрез лицензиран пощенски оператор. Налице е известна особеност при прилагане на този канал за комуникация, произтичаща от обстоятелството, че ако услугата попада във втората група „Услуги, при които е законово предвидено да се предоставят от конкретно определено длъжностно лице от съответната администрация“ или третата група „Услуги със

⁵ След 10.10.2019 г. по реда предвиден в чл. 18а от АПК.

специфичен характер“, резултатът може да бъде изпратен от съответната администрация до потребителя, а не да минава през Центъра.

➤ **по електронен път** - при подадено заявление от потребителя по електронен път, то практически следва да се обработва от съответната администрация, а получаването на резултата трябва да бъде или по електронен път или на място, включително чрез Центъра. Този канал за достъп трябва да се осигури като приложим чрез опцията служителите на Центъра да подпомагат заявителите и да ги обучават как да използват възможността за заявяване и получаване на резултата по електронен път.

➤ **друг технически възможен начин** – непопулярен начин, към провеждане на изследването никоя от изследваните администрации не е обявила възможността за заявяване на услуги по този т.нар. друг технически възможен начин. Предвид това не се идентифицира възможност за конкретна приложимост на този канал за предоставяне на услугите. В случай че такъв бъде обявен от съответната администрация, чийто услуги се предоставят чрез Центъра, следва да се извърши преценка, доколкото е приложим към дейността на Центъра и респ. да бъде включен в каналите за достъп.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

5. Човешки ресурс и статут на служителите в Центъра в гр. Ямбол

1. Човешки ресурс:

За да се обезпечи функционирането на Центъра следва да бъде определен необходимият човешки ресурс.

При първия модел на функциониране на Центъра, следва да бъде ангажиран по един служител от всяка администрация, чиито услуги се предоставят в центъра. Предвид числеността на разкритите териториални звена на централната администрация, не се наблюдава необходимост от ангажиране на допълнителни служители. Всяка от администрациите, следва да определи по един от своите служители от разкритото териториално звено, който да бъде командирован (или чието работно място да бъде изнесено) в Центъра.

Областната администрация като структура, към която се създава Центърът, следва да осигури служители които да поемат изпълнението на съответните задължения. Следва да се направи преценка налична ли е необходимост от ангажиране на нови служители.

При разширяване на кръга от предоставяни услуги, дейностите на Центъра могат да бъдат възложени за изпълнение само на служители от Областната администрация или на командировани служители на други администрации в рамките на срока по чл. 86а от Закона за държавния служител.

И при двата модела, Областна администрация Ямбол осигурява човешки ресурс за ръководство и организация на дейностите на Центъра.

2. Статут на служителите:

Следва да се определи статутът на служителите, участващи във функционирането на Центъра.

При първия модел на функциониране на Центъра, служителите на администрациите, чиито услуги се предоставят в Центъра, са командировани от



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

съответната администрация да извършват тази дейност. Това е препоръчваният вариант - при съпоставяне с варианта те да запазят досегашния си статут на служители в съответните администрации и да работят на принципа на изнесени работни места, предпочитан е варианта на командироването, тъй като при изнесените работни места липсва уредба, която да вмени на служителите допълнителни задължения, свързани с административното обслужване в Центъра и подчиненост на ръководителя на Центъра.

При разширяване на кръга от услуги, предоставяни чрез Центъра ангажираният човешки ресурс ще бъде основно от ръководни кадри и служители на Областната администрация, като не се изключва възможността командированите от други администрации служители да осъществяват дейността по обслужване на потребители на услуги на други администрации.

6. Информационен обмен

1. Информационен обмен между администрациите:

Информационният обмен между администрациите е необходим и следва да се осъществява своевременно по утвърдени процедурни правила. Информационният обмен е ключов за правилното функциониране на Центъра, като той е основа за изпълнението на всички задължения на участващите в процеса по създаване администрации. Предвид това, за реализацията му са необходими няколко основни стъпки.

➤ **определяне на лица за комуникация, както и техни заместници** – При първия модел на функциониране на Центъра следва да бъдат ангажирани лица, с които ще се извършва комуникация предимно във връзка с организационни въпроси, спазване на изискванията за работа в Центъра, изпълнение на служебните задължения на служителите, като фокус следва да се сложи както на обслужването на потребителите на конкретните услуги, предоставяни в Центъра, така и на качеството на предоставяните услуги със стандарт, не по-нисък от този при предоставяне от администрацията, чиито са услугите. При разширяване на кръга предоставяни от Центъра услуги, следва да бъдат определени лица, които да могат да съдействат по въпроси, касаещи организационното предоставяне на услугите, по технически въпроси, както и въпроси пряко свързани с реда и процедурите по предоставяне на услугите и др.

➤ **въвеждане на комуникационна процедура между администрациите** – необходима е, за да може да се извърши качествено административно обслужване на потребителите. Същата следва да се разработи и утвърди от Областната администрация, като администрация към която се създава Центърът. В нея следва да бъде разработен модел на комуникация между Центъра и съответните администрации, да бъдат определени сроковете за реакция и отговори, да бъдат определени лицата за контакт и др. съпътстващи въпроси. Тази процедура може да е част от споразумението за качество.

➤ **портал за комуникация** - необходим е за повишаване на качеството на информационния обмен между администрациите. Системата следва да осигурява своевременно уведомяване на съответните служители за необходимостта от комуникация. Следва да се осигури механизъм, по които служителите от Центъра, да комуникират пряко със съответните лица за контакт осигурени от съответните администрации, като по този начин следва да получават своевременно и адекватна информация на поставените въпроси. Във всички случаи за обмен на документи следва да се използва системата за електронен обмен на документи на Държавна агенция „Електронно управление“.

2. Информационни дейности за популяризиране дейността на Центъра:

Следва да се предприемат действия за популяризиране дейността на Центъра сред обществеността.

С цел осигуряване на по-голяма публичност и информираност на населението е необходимо да бъдат проведени съответните информационни кампании. Предвид целите, дейностите по популяризиране следва да бъдат предприети в две основни насоки.

➤ **Повишаване на информираността на потенциалните потребители** – тук целта е да се подпомогнат съответните лица, като им бъде предоставена своевременно и достъпно информация за възможностите за обслужване, които предоставя Центърът.

➤ **Популяризиране на Центъра сред обществеността** – извън потенциалните потребители на услуги, които ще се предоставят в и чрез Центъра, от кръга от лица, сред които следва да се популяризира Центърът не следва да се изключват администрации, които не са идентифицирани като подходящи за включване в Центъра. Съществено внимание следва да се отдели и на неправителствени организации и др. лица, които не са преки потребители на услугите, с цел осигуряване участието на гражданското общество.

3. Средствата за комуникация и канали за информиране:

За да постигнат целта си, информационните дейности следва да бъдат извършени чрез най – подходящите средствата за комуникация и канали. На този етап се идентифицират:

➤ **информационни материали (брошури, съобщения и др.)** – следва да бъдат разпространени за популяризиране на Центъра и неговата дейност. Целта е да се обхванат максимално широк кръг от лица, поради което разпространението може да е чрез интернет, телевизия, печатни издания, радиостанции и др. подходящи.

➤ **информационни дни** – следва да бъдат организирани за запознаване с дейностите на Центъра. Тъй като потенциалните потребители са изключително широк кръг лица, информационните дни следва да бъдат проведени след разпространяване на съответните информационни материали, за да достигнат до максимално широк кръг от лица. Също кампанията следва да обхваща и други заинтересовани лица.

➤ **различни видове медии: Интернет, телевизия, печатни издания, радиостанции** – това са едни от основните източници, които могат да се използват за популяризиране на Центъра и неговата дейност. За това те трябва да бъдат използвани активно за предоставяне на информация за възможностите.

За популяризиране на Центъра се очакват активни действия и от администрациите, които да публикуват съобщения за възможността за предоставяне на услугите им чрез Центъра и да го включат като звено за административно обслужване.

Областната администрация следва да поддържа актуална информация на своята интернет страница за възможностите, които се предлагат от Центъра.

7 Действия за реализиране на Концепцията

1. Определяне на отговорните институции по прилагането на концепцията:

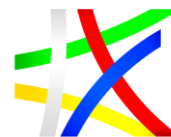
- **Министерски съвет** – приемане на решение за одобряване на концепцията, контрол по спазване на поетите ангажименти, организацията и координацията по прилагане на Концепцията;
- **Областна администрация гр. Ямбол и съответните администрации** – сключване на споразумение в изпълнение на Концепцията;
- **Областна администрация гр. Ямбол** – организацията и координацията по прилагане на Концепцията, както и осигуряване на човешки и финансов ресурс за функциониране на Центъра
- **Съответните администрации, предоставящи конкретните услуги:**
 - обезпечаване на възможността за предоставяне на услугите чрез Центъра, осигуряване на служители за дейността на Центъра по първия модел на функциониране;
 - предприемане на всички необходими действия за осигуряване на реална възможност услугите да се заявяват чрез центъра и резултатът да се предоставя чрез него от служители на Областната администрация, които не са служители на администрациите, чиито услуги се предоставят, в това число стандартизиране на заявления, документи изисквани при заявяване, образци на документи, издавани в резултат от услугите; обучения на служителите на Областната администрация.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2. Финансов ресурс за изпълнение на концепцията:

Постигането на целите на Концепцията за създаване на Центъра изисква съответното финансово обезпечаване на мерките, включени в плановете за нейното изпълнение. Финансирането следва да се осъществи в рамките на мярката „Създаване на единни центрове за комплексно административно обслужване“, финансирана по Оперативна програма „Добро управление“, включена в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация 2015 – 2020 г.

8. Мониторинг на дейността на Центъра в гр. Ямбол

1. Мониторинг:

Мониторингът изисква системно и непрекъснато наблюдение, събиране на данни и анализ на информацията относно дейността на Центъра, разходите за неговото създаване и поддръжка, качеството на обслужването и удовлетвореността на потребителите. Получената информация следва да се използва за подобряване на целите и очакваните резултати – въвеждане на подобри организационни модели за осъществяване на административното обслужване, намаляване на разходи на администрацията и потребителите за предоставяне на услуги, осигуряване на услугите по - близо до потребителите. Основна задача на мониторинга е да следи и измерва постигането на целите и на ефективността им в хода на тяхната реализация. В резултат на осъществявания мониторинг могат да се направят своевременни корекции в начина на функциониране на Центъра, което да подобри административното обслужване.

2. Механизъм за мониторинг:

При изпълнение на дейностите на Центъра, Областна администрация Ямбол следва да осигури адекватен механизъм за мониторинг, който да гарантира високо качество на административното обслужване. Той следва да се базира на глава III, раздел I и раздел II от Наредбата за административното обслужване, където са разработени основните правила за управление на качеството и приложимостта на механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите. Механизъм следва да бъде утвърден от Областна администрация гр. Ямбол, към която се създава Центъра, като се разработи в следните насоки:

➤ **Въвеждане на отчетност** – препоръчва се Центърът да отчита дейността си и състоянието на административното обслужване по ред, подобен на въведения в Наредбата за административното обслужване (чл. 23),

които се отнася за администрациите. Препоръката се прави с оглед на обстоятелството, че Центърът към Областна администрация Ямобл реално ще предоставя услуги на други администрации, като ще има водеща роля в обслужване на потребителите на ниво пряк контакт, взаимодействие и комуникация с тях. Друг вариант е администрациите сами да отчитат кои са заявените чрез Центъра услуги, но предвид водещата роля на Центъра и вписваната към момента информация, се намира за подходящо отделно отчитане от страна на Центъра. При възприемане на препоръката, следва да се съблюдават правилата по-долу.

Отчитането следва да бъде най – малко веднъж годишно, а параметрите, по които това е удачно да се извърши следва да бъдат разработени, ръководейки се от формата за отчитане на администрациите по реда на Наредбата за административното обслужване.

Данните, които следва да се отчитат следва да бъдат насочени към:

- броя и честота на използването на услугите предоставяни чрез Центъра;
- срещнатите проблеми и пречки при осъществяване на дейността на Центъра;
- отчитане на напредъка на развитието на Центъра;
- предложения за подобряване на дейността.

Необходимата информация следва да бъде определена от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

Следва да се въведе и задължение и ред за предоставяне на данните.

Задълженията за отчитане следва да бъдат възложени на определени служители от Областната администрация. Те следва да обхващат както ангажиментите по събиране и обобщаване на данните, необходими за изготвяне на отчетите, така и по изготвяне и предоставяне на отчетите в срок. Отчетите следва да бъдат предоставяни на Института по публична администрация и на администрацията на Министерски съвет.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

➤ **Механизми за обратна връзка** – съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване, администрациите имат задължението да създават и предоставят информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. За осъществяване на качествен мониторинг и проследяване на постигнатите цели от Центъра е подходящо за него също да бъдат приложени подобни изисквания:

- ❖ обратната връзка – да се осъществява чрез събиране и анализ на данни чрез пряко проучване от служители, по метода „таен клиент“, от предложения, жалби, сигнали, коментари, похвали, оплаквания и др.;
- ❖ средства за осъществяване на обратна връзка - да са анкети, кутии за мнения и коментари, предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.;
- ❖ средствата за осъществяване на обратна връзка следва да се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.
- ❖ да се насърчават формалните и неформалните контакти с ръководните кадри на центъра;

➤ **Изследване на удовлетвореността** - Наредбата за административното обслужване въвежда задължение администрациите да извършват периодично, но не по-малко от веднъж годишно измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Подобно изискване следва да бъде приложено и за Центъра, като се регламентират и допълнителните задължения:

- ❖ получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите да се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество;
- ❖ в резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

удовлетвореността да се предприемат действия за подобряване на административното обслужване;

- ❖ да се анализират оплакванията и предложенията, като към потребителите на услугите се дава обобщена обратна връзка какво е предприето по тях;
- ❖ потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността да се уведомяват периодично за предприетите действия и за резултатите от тях.

3. Вътрешна координация и контрол:

Дейността на Центъра е пряко обвързана от предоставянето на съдействие от администрациите, чиито услуги ще бъдат предоставяни. Предвид това, за правилното функциониране на Центъра следва да бъдат ясно регламентирани вътрешните правила за координация и контрол.

➤ **Вътрешна координация** – Областна администрация Ямбол следва да разработи и утвърди вътрешни процедурни правила, които да бъдат прилагани при възникнали проблеми или срещнати спънки в процеса на обслужване.

Правилата следва да се базират на споразумението за качество или да са част от него и да обхващат процесите, при които за служителите възникват проблеми от естество, с което те не могат да се справят (например не се предоставя нужното съдействие от съответната администрация, за да може да се обслужи потребителя чрез Центъра).

За тези случаи следва да бъдат разработени определени процедури относно:

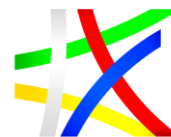
- ❖ възможностите и канали за сигнализиране;
- ❖ подаване на информация към ръководството на Центъра;
- ❖ срокове за реакция и действия, които се предприемат от Центъра;
- ❖ срокове за реакция на съответната администрация и действия, които се предприемат от нейна страна;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ❖ възможни действия при липса на реакция от страна на съответната администрация и др.

Правилата следва да включват и процедура за периодично, но не по малко от веднъж на 3 месеца, събиране и анализ на мненията на служителите, работещи в Центъра, по отношение на срещнати проблеми, впечатления, препоръки за подобряване на процеса на обслужване и др. Събраните и анализирани данни следва да бъдат взети предвид при изготвяне на годишния доклад на администрацията.

➤ **Контрол** - Необходимо е да бъдат регламентирани правомощията на администрациите по отношение на контролните функции, които ще трябва да изпълняват в процеса на функциониране на Центъра. Контролните функции следва да се вменят на Областния управител, който да предприема съответните действия при допуснати нарушения от служителите при предоставяне на услугите.

V. Препоръчителни нормативни промени

Нормативната уредба предвижда възможност за създаване на Центъра по реда на чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията, с решение на Министерския съвет. След създаването на Центъра отношенията между администрациите могат да се доуредят и детайлизират с конкретно споразумение за функциониране на Центъра и за качеството на услугите, което да се базира на моделите, описани в Концепцията. Нормативните промени, които като минимум следва да се направят за реализацията на Концепцията са свързани с възможността служителите на Областна администрация Ямбол да имат ролята на посредници при заявяването на услугите.

Нормативните промени, които се препоръчват за бъдещото развитие на Центрове за услуги (Общ Център за услуги или Център за комплексно административно обслужване) са в следните насоки:

1. Закон за администрацията, Обн., ДВ, бр. 130 от 05.11.1998 г., в сила от 06.12.1998 г.

В Закона за администрацията следва да се доразвият разпоредбите на чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 относно създаването и функционирането на центровете, като се предвиди възможността с подзаконов нормативен акт да се определят основните правила за функционирането и на общите центрове за услуги, в посока структура и организация.

По отношение на задълженията на служителите на друга администрация, предоставящи нейни услуги в Центъра, е препоръчително да се уреди и въпросът за отговорността на служителя към собствената администрация, чиито услуги се предоставят, като нормативната уредба се доразвие с отчитане на двойната роля и двойното подчинение на служителите.

Препоръчва се регламентиране на нормативно ниво на споразумение за качество на услугите при предоставянето им от центрове за услуги, с отчитане на обстоятелството, че центровете следва да имат отношение към администрациите, чиито услуги предоставят, като към свои „клиенти“.

Центровете имат двойствена роля при предоставяне на услуги на други администрации – от една страна, те следва да осигуряват качествено обслужване на потребителите на услуги и на други администрации, а от друга – администрациите, чиито услуги се предоставят в или чрез центровете са „клиенти“ на администрацията, към която е съответният център, като не участват пряко в процеса на обслужването и нямат пряк контакт с потребителя. Следва да се определи и минимално съдържание на споразумението за качество, като в него залегнат показатели като стандарти за качество, срокове за обслужване, правила за разпределяне на отговорността при обслужването.

Друг въпрос, който следва да намери нормативно отражение касае възможността за получаване от администрацията, към която се създава съответният център да получава част от таксата за предоставената в или чрез центъра услуга.

За гарантиране функционирането на центровете и за изпълнение на сключени споразумения, включително за интеграция е удачно да бъде въведен и законов механизъм, свързан с осигуряване на спазването на поетите ангажименти от страна на съответната отговорна администрация. При регламентиране на отговорността за обслужването, следва да се регулира и въпросът относно обжалването, в зависимост от това с какво е свързан конкретният пропус – качество на обслужването, отказ за приемане на документи, отказ от предоставяне на услуга, неспазване на срокове и др.

2. Наредба за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г., в сила от 26.09.2006 г.

С наредбата се уреждат общите правила за организация на административното обслужване в администрацията. В същата обаче не съществуват конкретни текстове в случаите, при които обслужването се извършва чрез центровете по реда на чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията. В наредбата е необходимо да се уредят правила за структурата и организацията на центровете (за Център за комплексно



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

административно обслужване е налице делегация в чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията).

Могат да бъдат включени текстове по отношение на организацията на дейността на центровете в следните насоки:

- относно Глава II, Раздел I Звено за административно обслужване – спазване приложимите текстове относно дейността и организацията на звената за административно обслужване;

- относно Глава II, Раздел IIa Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване – да се въведат специални текстове за комплексно административно обслужване в случаите когато съответните администрации са част от общ център за услуги или услугите се предоставят чрез център за комплексно административно обслужване.

- относно Глава II, Раздел III Информация за услугите – необходимо е да се регламентират текстове по отношение на услугите предоставяни чрез центровете, като се съобразят съответните специфики по отношение на обема на поддържаната информация, както и изискванията относно организацията и контролът по изпълнението на задълженията.

- относно Глава III, Раздел I Управление на качеството – регламентиране на задължение за отчитане на състоянието на административното обслужване и от центровете;

- относно Глава III, Раздел II Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността – регламентиране на задължението за спазване на механизмите за обратна връзка и изследване на удовлетвореността от страна на центровете;

- относно Глава IV Координация, контрол и санкции във връзка с административното обслужване –санкционна норма при неспазване на правилата за обслужване от страна на центровете.

3. Закон за електронното управление, обн., ДВ, бр. 46 от 12.06.2007 г., в сила от 12.06.2008 г.

Разпоредбата на чл. 24а от Закона за електронното управление регламентира фигурата на посредника при заявяване на електронни административни услуги. Същевременно, съгласно § 1, т. 35 „Посредник при заявяване на електронни административни услуги“ е лице, което представлява по пълномощно получател на електронни административни услуги за заявяване и получаване на съответната услуга. Центърът може да се третира като посредник при заявяване на електронни услуги. В случая наличието на задължително представителство по пълномощие, би довело до необосновано утежняване на процеса по предоставяне на услугите.

Предвид това текстът следва да бъде синхронизиран с възможността за създаване на Центрове по чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията. При предоставяне на услуги чрез Центъра на практика служителят на Областната администрация ще действа като посредник между потребителя на услугата и съответната администрация, която я предоставя.

Текстът на Закона за електронното управление следва да бъде изменен в насока, че при обслужване чрез центровете по чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията не се изисква упълномощаване. Алтернативен вариант е да се направи изменение само в Наредбата за административно обслужване, при уреждане на правила за структура и функциониране на центъра, като там се регламентира правило, че упълномощаването се приема за дадено с подаване на конкретното заявление в центъра на услуги.

4. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с ПМС № 3 от 09.01.2017 г., в сила от 01.03.2017 г.

В раздел II от Наредбата са регламентирани правилата за предоставяне на електронни административни услуги чрез посредник. Тази разпоредба влияе върху функционирането на Центъра, тъй като служителите на областната

администрация, за част от действията си имат ролята на посредници. Това са, най-общо, дейностите по:

- ❖ *предоставяне на информация за електронните административни услуги на достъпен и разбираем език;*
- ❖ *отговаряне на запитвания от общ характер;*
- ❖ *разясняване изискванията, на които трябва да отговаря заявлението за заявяване на електронните административни услуги;*
- ❖ *попълване и изпращане на заявленията за електронна административна услуга;*
- ❖ *даване на информация за хода на работата по преписката;*
- ❖ *информирание на получателите на електронни административни услуги за условията и особеностите на получаването им, включително за актовете - резултат от услугите, както и за процедурите за подаване на жалби и за решаване на спорове във връзка със съответните услуги.*

Изпълнението на тези функции ще бъде част от задълженията на служителите в Центъра. Съгласно чл. 28 от Наредбата посредник при заявяване на електронни административни услуги може да бъде лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги. При наличните възможности по чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията за предоставяне на услугите чрез центрове, наличието на това ограничение възпрепятства възможността за функционирането им, при предоставянето на електронни услуги.

Разпоредбата на чл. 30, ал. 1 от Наредбата изисква отношенията между посредника и заявителя възникват въз основа на договор. В конкретния случай обслужването в центрове по чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 от Закона за администрацията, за което реално администрацията, към която е съответният център има ролята на посредник, не може да възниква на основание сключен договор. Разпоредбата на чл. 31, ал. 4 от Наредбата предвижда възможност



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

посредникът при заявяване на електронни административни услуги да осъществява дейността си срещу възнаграждение, като тази опция не е удачна в случаите, когато посредник е администрацията, към която е създаден съответният център по чл. 5а, ал. 6 и чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията. В тези случаи може да се допълни възможността таксите и възнагражденията за посредничество да бъдат заплащани от една на друга администрация.

Предвид това чл. 28, чл. 29 и чл. 30 от наредбата следва да бъдат съобразени с възможностите по чл. 5а, ал. 6 и чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията, услугите на дадена администрация да бъдат предоставяни чрез общ център за услуги или да се предоставят чрез център за комплексно административно обслужване.