



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Създаване на общ център за административно обслужване в областна администрация

Елеонора Сергиева,
Адвокатско дружество „Попов, Арnaudов и партньори“

10 януари 2019 г.

Федерация на научно - техническите съюзи в България
гр. София, ул. "Г.С.Раковски" № 108





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТИ

✓ Дейност 1

Анализ на възможностите за създаване на Общ център за административно обслужване (Център) в един областен град;

✓ Дейност 2

Определяне на териториални звена на централната администрация и специализирани териториални администрации, които е целесъобразно да бъдат включени в Центъра;

✓ Дейност 3

Разработване на цялостна концепция за създаване на Центъра





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 1

- ✓ **Зададени за проучване от ИПА областни градове:**
гр. Стара Загора и гр. Ямбол
- ✓ **Параметри на проучване и критерии за избор:**
 - разкрити ТЗ на ЦА и СТА;
 - численост на администрациите;
 - материална база;
 - брой предоставяни услуги в областта и честота на използване;
 - осигурено електронно предоставяне на услугите;
 - статистически данни за население, естествен прираст, безработица.
- **приблизително еднакъв брой ТЗ на ЦА и СТА;**
- **числеността варира от 1 до 50 щатни бройки;**
- **по-добра материална база по отношение на ОБА Ямбол**





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



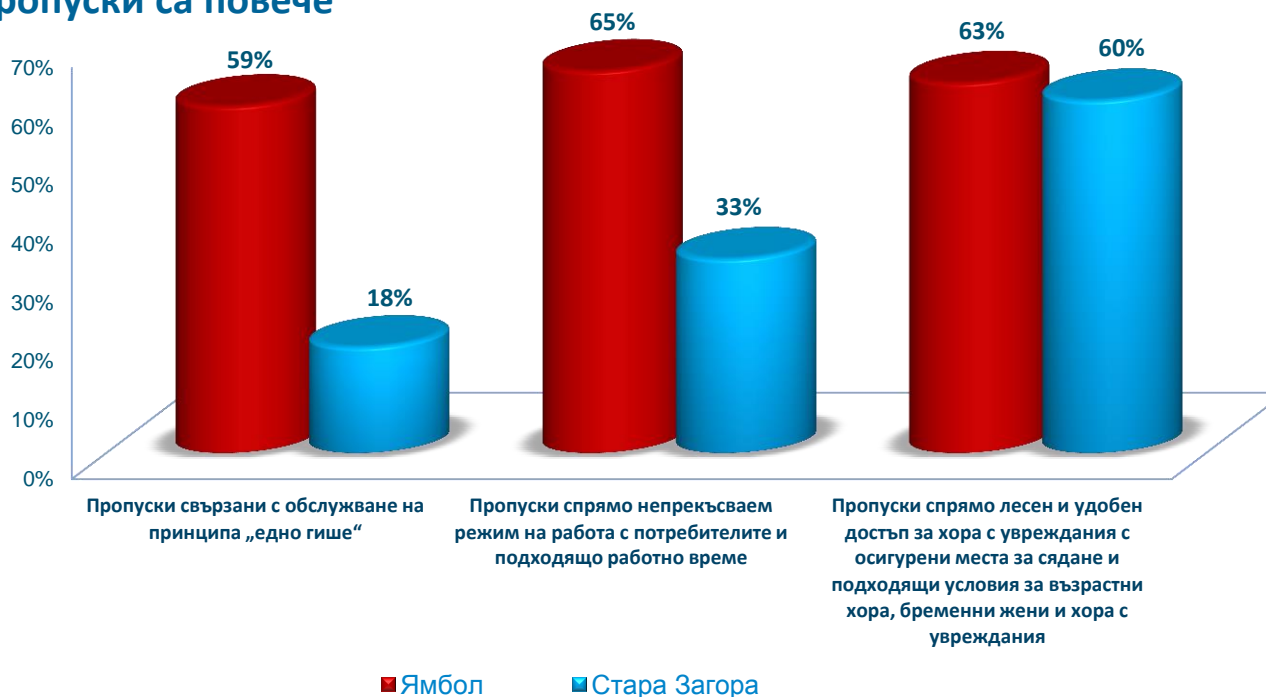
ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 1

- пропуски, свързани с правилата и принципите за извършване на административното обслужване: обслужване на едно гише, осигуряване на непрекъсваем режим на работа и подходящо работно време, достъп за хора с увреждания с осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания - **при звената в гр. Ямбол тези пропуски са повече**





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 1

- в гр. Ямбол е налице **по-висок коефициент на безработица** (което касае ползватели на услуги на АЗ и НОИ), **по-нисък отрицателен коефициент на естествен прираст спрямо броя на населението** (което касае услугите на лечебните заведения, като доставчици на обществени услуги, на общината, на АСП, НОИ и др.)

Компоненти	Стара Загора	Ямбол
Землище	85,11km ²	90,724 km ²
Население	136 307	68 846
Естествен прираст	- 796	- 241
Среден списъчен брой на наети лица по трудово и служебно правоотношение за областта	104 411	33 106
Коефициент на безработица за областта	5,9 %	7,4 %
Относителен дял на домакинствата с достъп до интернет в областта	66,7 %	57,1 %
Относителен дял на лицата на възраст между 16 и 74 години, използващи регулярно интернет в областта (всеки ден или поне веднъж седмично)	65,2 %	46,9 %





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 1

- в гр. Ямбол по-малко услуги се предоставят по електронен път; по-нисък брой процент домакинства и лица с достъп до интернет





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

✓ ТЗ на ЦА и СТА в гр. Ямбол:

23 ТЗ на ЦА и 3 СТА

✓ ТЗ на ЦА и СТА с териториален обхват в гр. Ямбол, без разкрити звена в гр. Ямбол:

4 ТЗ на ЦА (АУЕР, БИМ, ИА „МА“ и ДАМТН- Бургас) и 4 СТА (РИОСВ – Стара Загора, РДГ – Сливен, ИАЛВ и Басейнова Дирекция - Пловдив)

✓ 2 модела на функциониране на Центъра:

- ТЗ на ЦА и СТА, като звена, които да бъдат включени в Центъра (съгласно изискване по спецификация, модел Общ център за услуги)
- Включване към Центъра на услуги на администрации, които да се предоставят чрез Центъра (модел Център за комплексно административно обслужване)

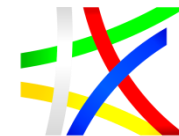




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

- ✓ **Критерии, по които са изследвани администрациите:**
 - 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;
 - Канали за достъп до услугите и реалната степен на електронизация;
 - Материална база на администрациите, численост на звената





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

- ✓ ТЗ на ЦА и СТА, които е целесъобразно да се включат в Центъра:
 - Дирекция „Бюро по труда“ към Агенция по заетостта;
 - Дирекция „Социално подпомагане“ Ямбол към Агенцията по 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;
 - Регионална здравноосигурителна каса Ямбол към Националната здравноосигурителна каса





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

✓ **Администрации, чиито услуги да се предоставят чрез Центъра – 2 групи:**

■ **1 група: 15 броя конкретни администрации/звена:**

АГКК, СГКК Ямбол	АПИ, ОПУ Ямбол	БАБХ, ОДБХ Ямбол
ДФЗ, ОДЗ Ямбол	ИА „АА“, ОО Ямбол	Од Земеделие, Ямбол
РЗИ Ямбол	РУО Ямбол	АУЕР Бургас
БИМ Бургас	ДАМТН Бургас	РИОСВ Ст. Загора
РДГ Сливен	ИАЛВ Пловдив	Бас.Д-я Пловдив

- **Характерът на масовата част от услугите не предполага предоставяне на момента, има специфична експертна преценка, администрациите основно издават актове по ЗОАРАКСД**
- **Ролята на Центъра ще е основно да приема заявления и да връчва издадените актове**
- **По отношение на АГКК – промени в чл.55, ал.8 от ЗКИР, който урежда сключване на споразумения с общини, с разширяване на обхвата**





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

- ✓ **Администрации, чиито услуги да се предоставят чрез Центъра – 2 групи:**
 - **2 група: услуги, които се предоставят само от централни администрации, ситуирани в гр. София, потребители на които са граждани и бизнес на територията на гр. Ямбол – например АХУ, БАИ, ДАЗД, ИА „БСА“, ИАЛ, КФН, НИНКН, НАПОО, Център за асистирана репродукция, Център Фонд за лечение на деца, услугите, предоставяни по различни причини само от Министерства**
 - **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;
 - ще намали концентрацията на потребители в звената за обслужване в съответните администрации в София





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 2

- ✓ **ТЗ на ЦА и СТА/услуги на администрации, за които на този етап е преценено за нецелесъобразно предоставяне от/чрез Центъра - 11 бр.:**
 - **АВп:** Регистрови услуги с висока степен на електронизация; за ИР –висок хартиен обмен.
 - **АМ, Митническо бюро Ямбол:** специфичната митническа дейност, освобождаване на пратки
 - **ГДИН, РСИН Ямбол:** документи за изтърпяно наказание, няма електронизация
 - **ДА „Архиви“, Държавен архив – Ямбол:** проверки на място на съответните документи; използване на архивни документи в читалня.
 - **ДНСК, РО НСК Ямбол:** обемна документация, консултации, контролна дейност.
 - **ИАСАС, ТЗ - Югоизточен регион – Ямбол:** взимане на проби и лабораторни анализи;
 - **ИАСРЖ, Югоизточен регионален център за контрол и координация на развъдната дейност:** извършване на анализи и експертизи, проби за изследвания.
 - **ИА „Морска администрация“:** услугите са свързани предимно с корабоплаването в морските пространства и във вътрешните водни пътища на страната.
 - **КЗП:** осъществяване на съдействие за разрешаването на спорове между потребители и търговци, в ТЗ се предоставя информация на лицата за повишаване осведомеността за правата на потребителите, укрепване на безопасността на потребителите и др.
 - **МВР, ОД МВР Ямбол:** пет отделни структурни звена; спецификата изисква същите да се извършват на специално обособени места в сградите на съответната структура.
 - **НССЗ, Офис Ямбол:** извършване на анализи и специфични консултации.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Дейност на Центъра:

- 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 КАО по реда на НАО;
- 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 лица и органи, компетентни по съответния въпрос;





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Механизъм за създаване и функциониране на Центъра:**
 - Центърът се създава с Решение на Министерския съвет по реда на чл. 5а, ал. 7 от Закона за администрацията
 - Елементите и правилата за функциониране се определят със споразумение между администрациите
 - Два основни модела свързани с различните възможности на функциониране на процесите по обслужване и отношенията между администрациите:
 - Първи модел - включване на 6 ТЗ на ЦА. Обслужването 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, се включват услуги:
 - на още 15 администрации, които имат териториални звена в областта и предоставят услуги на потребители от областта;
 - които се предоставят само от ЦА, 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 се извършва само от служители на ОБА Ямбол, към която е Центърът





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Обслужване на потребителите – 2 категории служители:**
 - Служители на други администрации, чиито услуги се предоставят в Центъра. 2 опции:
 - **Разкрито ИРМ в Центъра;**
 - **Да бъдат командировани в Центъра**
 - служители на ОБА Ямбол, които ще предоставят услугите на други администрации, чрез Центъра. Те ще влязат в ролята на „посредник“ при заявяването на услугите, връзката със съответната администрация и предоставянето на резултатите от услугите на потребителите.
 - в бъдещ етап **услугите на администрациите, предоставяни по първия модел да продължат да се предоставят в Центъра, но от служители на ОБА**





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ **Обслужване на потребителите – начини:**

- всеки служител да предоставя услугите на всяка една от администрациите:
 - Много добре реализирано обучение и поддържане на широка експертиза за услуги на други администрации;
 - Достъп до регистри на други администрации на всички служители
- един служител отговаря за предоставянето на услугите на няколко администрации:
 - риск от натрупване на потребители само на едно гише;
 - забавяне на процесите по обслужването или невъзможност обслужване
- Препоръчително - двама или трима служители да отговаря за няколко (едни и същи) администрации:
 - заменяемост на служителите;
 - поетапно ползване на почивките;
 - намаляване на възможността за натрупване на потребители на определени гишета за обслужване





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Предоставяне на платени услуги в или чрез Центъра:**
 - За администрациите, чиито услуги се предоставят **в Центъра** – чрез командироване или ИРМ – **първи модел**:
 - заплащане в брой, по банков път или чрез осигурен от съответната администрация ПОС терминал;
 - За администрации, чиито услуги се предоставят **чрез Центъра** - **втори модел**:
 - **плащане предимно по банков път;**
 - за услугите, за които е осигурена възможност за предоставяне по електронен път чрез системите на Държавна агенция „Електронно управление“ - по електронен път, чрез Портала за електронни плащания на агенцията
 - Регламентиране на възможността за **получаване от ОБА Ямбол на част от съответната такса за платените услуги**, предоставяни чрез Центъра, с оглед ангажиментите по поддръжка и функциониране на Центъра





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Споразумение за качество на услугите (като част от общото споразумение) – принципни положения:**
 - **Двойствена роля на ОБА Ямбол** при предоставяне на услуги на други администрации:
 - **Центърът към ОБА Ямбол следва да осигури качествено обслужване на потребителите** на услуги и на други администрации;
 - **администрациите, чиито услуги се предоставят в или чрез Центъра са „клиенти“ на ОБА** – те не участват пряко в процеса на обслужването и нямат пряк контакт с потребителя
 - От тази двойствена роля 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 ОБА Ямбол или на съответната администрация, чиято услуга се предоставя в или чрез Центъра
 - При липса на нормативна уредба, елементите **да се уредят на ниво споразумение**





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Споразумение за качество на услугите (като част от общото споразумение) - аспекти на съдържанието:**
 - процедура за взаимодействие между ОБА Ямбол, към която е Центърът и администрациите, при предоставяне на услугите в или чрез Центъра;
 - 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
 - правомощия
 - отговорности
 - механизми за компенсации на потребителите





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Областната администрация осигурява:

- помещение за функциониране на Центъра, включително Звено за обслужване,
- организацията на дейността и работата на Центъра, визия;
- информационно и техническо оборудване;
- процедурни правила, механизъм за мониторинг и др. за работа на Центъра;
- ръководен персонал и служители на Центъра;
- изпълнение на споразумението за качество;
- възможност за електронен обмен на документи/данни/информация с Центъра;
- ръководство на процесите по обучение на ръководния персонал и служителите, за предоставянето на услуги на други администрации;
- контрол за спазване на въведените изисквания за функциониране на Центъра;
- популяризиране на обслужването чрез Центъра;
- публикува и поддържа актуална информация за услугите;
- 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





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ **Администрациите осигуряват:**

- командироване на служители или служители, които да работят на принципа на ИРМ;
- заплащане на режийни разходи (ток, вода, интернет, фиксирани телефонни услуги и т.н.);
- възможност АУ да се предоставят чрез Центъра, повишаване броя на услугите и електронизация;
- изпълнение на споразумението за качество;
- отпадане на изискванията за представяне на документи/данни/информация от администрации, част от Центъра;
- незабавно предоставяне на Центъра на всички образци, заявления и др. документи, необходими за обслужването, процедури за извършване на услугите и др.;
- предварителна информация на Центъра за предстояща промяна в предоставяните услуги;
- включване в заявленията на възможността за получаване на резултата от услугата чрез Центъра;
- отразяване в АР и в интернет страниците си предоставянето на услугите чрез Центъра;
- съдействие за обучение на служителите на ОБА, които ще работят в Центъра;
- достъп до съответните регистри, информационни системи и бази данни, необходими за услугите;
- възможност за електронен обмен на документи/данни/информация с Центъра;
- обработване на постъпилите заявления/искания за услуги от Центъра, така че да бъдат спазени нормативните срокове за предоставяне на услугите, чрез Центъра





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Услуги, предоставяни в/чрез Центъра:

- **Администрации, чиито услуги се предоставят в Центъра – да осигурят предоставяне на всички техни услуги**
- **Администрации, чиито услуги се предоставят чрез Центъра - 3 групи:**
 - **Услуги, които могат да се предоставят от администрацията в момента на заявяване** – удостоверения, справки и др., които се предоставят предимно въз основа на данни от регистри/бази данни/ИС и приемането на различни по вид декларации, справки и др. Да се осигури достъп до регистрите.
 - **Услуги, при които е законово предвидено да се предоставят от конкретно определено длъжностно лице от съответната администрация** – АУ и издаването на актове по ЗОАРАКСД; 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. 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** – извършване на експертиза, лабораторни анализи; законово регламентирано извършването на проверка на определени обстоятелства, като технически параметри; 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. Да се допусне изпращане на дадени заявления/искания по друг начин, в случаите когато към същите са представени конкретни материали, нуждаещи се от експертиза/анализ/проверка. 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.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

- ✓ **Отговорни институции по прилагането на концепцията:**
 - **Министерски съвет** – приемане на решение за одобряване на концепцията, контрол по спазване на поетите ангажменти, организацията и координацията по прилагане на концепцията;
 - **Областна администрация гр. Ямбол и съответните администрации** – сключване на споразумение в изпълнение на Концепцията, вкл. споразумение за качество;
 - **Областна администрация гр. Ямбол** – организацията и координацията по прилагане на Концепцията, осигуряване на човешки и финансов ресурс
 - **Съответните администрации, предоставящи конкретните услуги:**
 - обезпечаване възможността за предоставяне на услугите чрез Центъра, осигуряване на служители за дейността на Центъра – първи модел;
 - всички необходими действия за осигуряване на реална възможност услугите да се заявяват чрез Центъра и резултатът да се предоставя чрез него от служители на ОБА, в това число стандартизиране на заявления, документи изисквани при заявяване, образци на документи, издавани в резултат от услугите; обучения на ОБА





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Финансов ресурс за изпълнение на концепцията :

- в рамките на мярка „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.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Препоръчителни нормативни промени:

- Уредба на фигурата „посредник“ на администрациите;
- В ЗА да се доразвият разпоредбите на чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 относно създаването и функционирането на центровете, като се предвиди възможността с подзаконов НА да се определят основните правила за функционирането и на общите центрове за услуги-структура и организация;
- Да се уреди и въпросът за отговорността на служител, работещ в Центъра, към собствената администрация, чиито услуги се предоставят, като нормативната уредба се доразвие с отчитане на двойната роля и двойното подчинение на служителите;
- Нормативно регламентиране на споразумение за качество на услугите;
- Възможност за получаване от администрацията, към която се създава съответният център да получава част от таксата за предоставената в или чрез центъра услуга;
- Механизъм, свързан с осигуряване на спазването на поетите ангажименти от страна на съответната отговорна администрация. При регламентиране на отговорността за обслужването, да се регулира и въпросът относно обжалването, в зависимост от това с какво е свързан конкретният пропуск – качество на обслужването, отказ за приемане на документи, отказ от предоставяне на услуга, неспазване на срокове





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДЕЙНОСТ 3

✓ Препоръчителни нормативни промени:

- **Задължителна уредба на фигурата „посредник“ на администрациите** - промени в дефиницията на § 1, т. 35 ЗЕУ (посредникът да не действа само на основа упълномощаване) или НОИИСРЕАУ (администрациите също да са посредник и/или да упълномощаването да се счита дадено със заявяването чрез Центъра);
- Да се **доразвият разпоредбите на чл. 5а, ал. 6 и ал. 7 ЗА, относно създаването и функционирането на центровете**, с НАО да се определят основните правила за функционирането и на ОЦУ-структура и организация; **съответни изменения в НАО**;
- Да се уреди и въпросът за отговорността на служител, работещ в Центъра, към собствената администрация, чиито услуги се предоставят, като нормативната уредба се доразвие с **отчитане на двойната роля и двойното подчинение на служителите**;
- Нормативно регламентиране на **споразумение за качество на услугите** и механизъм за осигуряване на спазване на ангажиментите от страна на съответната отговорна администрация. Регулиране на въпроса за обжалването, в зависимост от това с какво е свързан конкретният пропуск – качество на обслужването, отказ за приемане на документи, отказ от предоставяне на услуга, неспазване на срокове
- Възможност за получаване от администрацията, към която се създава съответният Център на **част от таксата за предоставената в или чрез Центъра услуга**;





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Благодаря!



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.