

6.12.2021 г.

X 

Signed by: Momchil Hristov Maslarov

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Министерството на труда и социалната политика (МТСП) регламентират въпросите, свързани с предоставяните от министерството административни услуги и регулират взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в МТСП се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента на МТСП, Ръководството по качеството и информационната сигурност и процедурите от Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност (ИСУКИС) по БДС ISO 9001:2015 и ISO/IEC 27001:2017.

Чл. 3. Административните услуги, осъществявани в МТСП, са:

1. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
4. 1734 Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомства, на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина;
5. 2249 Предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България;
6. 2387 Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение
7. 3011 Издаване на удостоверение за регистрация на социално предприятие;
8. 3012 Зачичаване на предприятие от Регистъра на социалните предприятия.

Чл. 4. Заявяването на административни услуги се извършва:

- (1) На място в Центъра за административно обслужване (ЦАО).
- (2) По електронен път, подписани с КЕП, чрез:

1. Електронна поща на следните електронни адреси на министерството: mlsp@mlsp.government.bg, e-uslugi@mlsp.government.bg;

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), която представлява препоръчана електронна поща;

3. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДАЕУ), поддържан от ДАЕУ.

(3) Чрез Регистъра на социалните предприятия на следния адрес: <https://secprod.mlsp.government.bg/?c=24>

(4) Чрез Платформата за достъп до обществена информация на Министерския съвет по чл. 15в от Закона за достъп до обществена информация.

(5) Чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 5. Предоставянето на административни услуги и консултации се осъществява по ред, определен в Процедура по качеството, утвърдена в Интегрираната система по управление на качеството и информационна сигурност.

Чл. 6. Министерството предоставя консултации чрез секция „Административно обслужване“ на официалната интернет страница, в рубриката „Въпроси и отговори“, където може да се получи информация относно прилагането на нормативните актове, за които компетентната администрация е МТСП.

Чл. 7. Редът и начинът за обработване на заявленията за достъпът до обществена информация са уредени във Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация от МТСП.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 8. Всички служители в Министерството на труда и социалната политика изпълняват обслужване на принципа „Едно гише“, който цели:

1. Да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Министерството и потребителите на административни услуги;

2. Да осигури лесен и достъпен начин за потребителите на административни услуги и административно обслужване чрез различните канали за достъп до тях.

3. Да улесни процеса на обмен на необходимата информация и координация между дирекциите по административното обслужване и предоставянето на административни услуги.

ФРОНТ ОФИС

Чл. 9. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на министерството чрез фронт офис съставен от:

1. Център за административно обслужване (ЦАО);

2. Деловодство;

3. Център за обаждания (ЦО).

(2) Функциите на Фронт офиса се осъществяват от служители на дирекция „Стратегическо планиране, информационни технологии и административно обслужване“ (ДСПИТАО).

(3) Комуникацията с потребителите, при предоставяне на информация за административното обслужване и при осъществяването на административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, устно и по телефон.

Чл. 10. (1) Центърът за административно обслужване (ЦАО) – се намира на партера на служебния вход за администрацията на министерството.

(2) На входовете на сградата откъм ул. „Триадица“ № 2 указателни табели на български и на английски език ориентират потребителите относно местонахождението на ЦАО.

(3) Работното време на фронт офиса в работните дни от седмицата е организирано при непрекъснат режим на работа, като:

1. ЦАО работи от 9:00 до 17:30 часа и продължава своята работа до приключване на обслужването, когато след края на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, но не повече от два астрономически часа от обявеното работно време.

2. Деловодство работи от 8:00 до 19:00 часа.

3. ЦО работи от 9:00 до 17:30 часа.

(4) Вътрешният дизайн и местоположението на ЦАО отговарят на условията за функционалност, като са осигурени:

1. Външни указателни табели на български език и английски език;

2. Информационни табла с актуална информация – написана на български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата за тях информация;

3. Приветлива, чиста и безопасна обстановка;

4. Обособено място за попълване на формуляри на заявление/искане, жалба, сигнал, предложение и анкетна карта;

5. Лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

6. Удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

7. Свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;

8. Информационни и други материали – наличност на бланки на формуляри, анкетна карта;

(5) При необходимост, служителите от дирекциите на специализираната администрация на МТСП осъществяват във фронт офиса (ЦАО) консултации на граждани.

(6) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността им, служителите от фронт офиса (ЦАО) сигнализират охранителните органи.

Чл. 11. (1) Служителите от ЦАО, при извършване на дейности, свързани с административното обслужване, са длъжни да:

1. Предоставят информация за издаваните актове от министъра на труда социалната политика и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. Отговарят на запитвания от общ характер;

3. Разясняват на потребителите изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът;

4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, вкл. и заявления по Закона за достъп до обществена информация, подадени на място, получени чрез Системата за сигурно електронно връчване, по поща, по електронна поща;

5. Извършват проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима, допълнителна информация от потребителя, документи или приложения;

6. Регистрират в деловодната система чрез попълване на регистрационно-контролна карта (РКК), за всеки отделен случай, независимо от начина на постъпването на информацията – устно или писмено, и предоставяне на потребителя на входящ номер на искането.

7. Дават насоки при попълване на място на формуляри на заявления/искания за предоставяне на административни услуги, за подаване на жалби, сигнали, предложения и др., предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

8. Приемат и отразяват заявено устно искане чрез протокол, съставен от служител и подписан от него и заявителя, в съответствие с Приложение № 1 от правилата;

9. Извършват справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона, електронна поща или при посещение на място от потребител;

10. Актуализират информацията за потребителите в ЦАО;

11. Попълват формата за устни консултации в системата за документооборота относно направената устна консултация.

(2) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, предоставящ информация и консултиращ във фронт офиса, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация.

(3) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в министерството се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицирана информация и Закона за защита на личните данни, при спазване на защитата на личните данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните).

Чл. 12. Служителите от фронт офис – деловодство, във връзка с административното обслужване, са длъжни да:

1. Регистрират в деловодната система чрез попълване на регистрационно-контролна карта (РКК), заявленията/исканията получени чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, за всеки отделен случай, независимо от начина на постъпването на информацията;

2. Извършват справка за движението на преписка в резултат от запитване на потребители на административни услуги, по телефона и електронна поща;

3. Регистрират изходящата кореспонденция;

4. Окомплектоват и изпращат кореспонденцията чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, поща или лицензиран пощенски оператор.

Чл. 13. (1) Служителите от фронт офиса (ЦАО и деловодство) насочват, постъпилата и регистрирана от различни канали за достъп кореспонденция, както следва:

1. Заявленията/исканията за предоставяне на консултации чрез изготвяне на писмен отговор и заявленията, нуждаещи се от тълкуване или специализиран отговор, както и предложенията за промени в нормативната уредба към началника на кабинета, главния секретар или към директорите на дирекции, освен ако с акт не е разпоредено друго.

2. Заявленията, сигналите и предложенията, отнасящи се до провежданите от министерството политики, както и сигнали относно административното обслужване от министерството, се насочват на вниманието на началника на кабинета, заместник-министрите или главния секретар, освен ако с акт не е разпоредено друго.

3. Заявленията, сигналите и предложенията, относно административното обслужване на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра и техните териториални подразделения, се насочват към началника на кабинета или главния секретар, освен ако с акт не е разпоредено друго.

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на достъп до обществена информация се насочват към главния секретар.

(3) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за трудов стаж (УПЗ), съгласно ведомостите в архива на МТСП, се насочват към директора на дирекция „Човешки ресурси“ и директора на дирекция СПИТАО.

(4) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за осигурителен доход, съгласно ведомостите в архива на МТСП, както и исканията на НОИ за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ, се насочват към директора на дирекция „Финанси“ и към директора на дирекция СПИТАО.

(5) Заявленията/исканията за заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правоприемник, от второстепенните разпоредители с бюджет към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и ползване в чужбина, се насочват към директора на дирекция „Стратегическо планиране информационни технологии и административно обслужване“.

(6) Заявленията/исканията за издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обращение, се насочват към директора на дирекция Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП).

(7) Заявленията/исканията за предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България от МТСП се насочват към директора на дирекция „Човешки ресурси“.

(8) Заявленията/исканията за Издаване на удостоверение за регистрация на социално предприятие се регистрират и насочват към директора на дирекция „Жизнено равнище, демографска политика и социални инвестиции“ (ЖРДПСИ).

(9) Заявленията за Зачиване на предприятие от Регистъра на социалните предприятия се регистрират и насочват към директора на дирекция ЖРДПСИ.

Чл. 14. (1) Служителите на фронт офис – Центъра за обаждания чрез безплатния телефон 0800 88 001 приемат, предоставят информация и осъществяват консултации по запитвания на физически и юридически лица в областта на политиките на МТСП.

(2) Служителите по ал. 1 систематизират запитванията, сигналите и предложенията на гражданите и изготвят месечен доклад за проведените консултации.

(3) При възникнала необходимост или извънредна обстановка служителите изготвят и други анализи, справки и информации за проведените консултации.

БЕК ОФИС

Чл. 15. (1) Работата на служителите в бек офиса се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, и с вътрешните стандарти за административно обслужване и индикаторите за изпълнението им, заложен в Хартата на клиента на МТСП и вписаните в Административния регистър административни услуги.

(2) Работното време на служителите от бек офиса е от 7,30 до 18,30 ч. със задължително присъствие в периода от 10,00 до 16,00 ч. и с обедна почивка 30 минути между 12,00 и 14,00 ч.

(3) Предоставянето на услуги и консултации в бек офиса се осъществява от експерти на специализираната и общата администрация, компетентни по отношение на административните услуги, предоставяни от министерството.

(4) Служителите от бек офиса:

1. Обработват преписки по отделните административни услуги на експертно ниво по постъпили в министерството заявления.

2. Отговарят на постъпили в министерството въпроси за информация и консултация, включително и от рубриката на официалния сайт „Въпроси и отговори“, съобразно функционалната компетентност на дирекцията;

3. Задължително в 7-дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове, актуализацията на информацията, свързана с административното обслужване, се предоставя на служителите от фронт офиса.

(5) Служителите от бек офиса осъществяват дейности по изготвяне специализирани становища на постъпили: заявления/искания, предоставяне на административни услуги, сигнали, предложения и др., получени чрез различните канали за достъп:

(6) Сигналите и предложенията, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от второстепенните разпоредители с бюджет към министъра и техните териториални поделения, се изпращат с придружително писмо до съответната структура.

(7) Заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалбите, сигналите и предложенията, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се изпращат с придружително писмо до съответната институция.

Чл. 16. Сигнали срещу корупция се подават чрез публикувания на официалната интернет страница на МТСП формуляр, на място в ЦАО и чрез специално поставените кутии за сигнали на входа на ЦАО.

Чл. 17. Актуализацията на информацията на официалната интернет страница на министерството, свързана с административното обслужване, се извършва от служители на дирекция „Стратегическо планиране, информационни технологии и административно обслужване“ и дирекция „Правно обслужване и обществени поръчки“, определени със заповед на министъра.

Чл. 18. Предложения за подобряване на административното обслужване се внасят за разглеждане и одобрение в Съвета по качеството и информационна сигурност.

III. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА

Чл. 19. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на министерството и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите/клиентите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Анализ на удовлетвореността от обслужването чрез безплатния телефон за обаждания на Центъра за обаждания;

7. Отчитане на удовлетвореността от административното обслужване по време на посещение на място, на физически и юридически лица.

Чл. 20. (1) Методите по чл. 19 т. 1-7 подлежат на оценяване веднъж годишно, като събраната информация за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се обобщава в годишен доклад.

(2) Всяка година в срок до 1 април министерството изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на министерството. В доклада се съдържа информация за предприетите от министерството действия за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА МТСП С ОМБУДСМАНА

Чл. 21. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на МТСП се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на МТСП по компетентност приоритетно съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети действия по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 22. (1) Служителите от министерството спазват времеви стандарти за административно обслужване, включително по заявления за достъп до обществена информация, в съответствие с НАО, АПК и Хартата на клиента на МТСП.

(2) Ръководителят на звеното, към което е насочена преписката, отговаря за обработването ѝ в нормативно определените срокове и свалянето ѝ от отчет след приключване.

1. Време на изчакване за изслушване без уговорена среща или време за чакане ЦАО – 20 минути;

2. Време на изчакване за отговор на телефонни обаждания на „горещ“ телефон ЦО – 3 минути;

3. За отговор на въпрос, поставен чрез рубриката „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница – до 30 дни.

(3) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години, освен ако не е разпоредено друго.

(4) Директорите на дирекции и ръководителят на Инспектората могат да оставят без отговор и да насочат с резолюция „Към архив“/„Към дело“ получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на МТСП.

(5) Заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на министъра, администрацията на МТСП или други институции, не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

Допълнителни разпоредби

§ 1. „Административно обслужване“ е всяка дейност в министерството по предоставяне на административни услуги, както и дейностите по приемане и разглеждане на получените писма, жалби, сигнали и предложения от физически и юридически лица.

§ 2. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на МТСП или на второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на труда и социалната политика, както и информация относно компетентността на други административни структури.

§ 4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват специализиран отговор.

§ 5. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

§ 6. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на МТСП се ангажира да спазва.

§ 7. „Канал за обслужване“/„канал за достъп“ – способ за заявяване и/или предоставяне на резултата на услугата, съобразно нормативно установената и необходима форма за действителност на съответното действие на заявителя и предоставящия услугата орган.

§ 8. „Анонимност/анонимен“ – налице е при заявления, предложения и сигнали, в които не са посочени: имената по документ за самоличност и адресът – за българските граждани; имената по документ за самоличност, личният номер и адресът – за чужденец; фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес; предложения и сигнали, които, въпреки че съдържат реквизитите по-горе, не са подписани от автора или от негов представител по закон или пълномощие.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в МТСП се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Вътрешните правила са задължителни за служителите на МТСП.

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

ПРОТОКОЛ

Днес,.....г., служителят.....
.....
на длъжност В
.....

(наименование на звеното),

на основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол, в уверение на това, че заявителят:
.....,
(имена на заявителя)

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с.....община.....
ул. /ж.к
тел., факс....., електронен адрес

УСТНО ЗАЯВИ ИСКАНЕ ЗА:

.....
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заявителят изрази желанието си **издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:**

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка

- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес

Длъжностно лице: Заявител:.....
(подпис) (подпис)