



**Проект на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване**

[линк към консултацията](#)

**Информация**

**Откриване / Приключване:** 17.10.2019 г. - 16.11.2019 г. Неактивна

**Номер на консултация:** #4656-К

**Област на политика:** Архив - Държавна администрация

**Тип консултация:** Акт на Министерския съвет

**Вносител:** Министерски съвет и неговата администрация

**Тип носител:** Национално

---

Предвидени са 11 метода за измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване, от които 5 стават задължителни. Задължителни за всички администрации стават анкетните проучвания, консултациите със служителите, наблюдението по метода „таен клиент“, анализирането на сигнали и жалби и на медийни публикации.

Предлага се въвеждане на нови стандарти за административно обслужване, хармонизирани със съвременните изисквания за качество и съобразяване с потребителския интерес при предоставянето на услуги. Новите стандарти се разделят на общи – задължителни за всички администрации и собствени – задължителни само за администрацията, която ги е обявила.

Измененията в Наредбата за административно обслужване дават възможност на администрациите да усъвършенстват качеството на обслужване чрез постигане на допълнителни, собствени стандарти.

**Отговорна институция**

## Отговорна институция

### Министерски съвет и неговата администрация

Адрес: София, бул. "Княз Александър Дондуков " № 1

Електронна поща: [gis@government.bg](mailto:gis@government.bg)

### Начини на предоставяне на предложения и становища

- Портала за обществени консултации (изисква се регистрация чрез имейл);
- Електронна поща на посочените адреси;
- Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/> (изисква се квалифициран електронен подпис или ПИК на НОИ);
- Официалния адрес за кореспонденция.

### Полезни връзки

Съвет за административната реформа - <https://www.strategy.bg/bg/advisory-boards/203/view>

### Документи

#### Пакет основни документи:

[Консолидиран текст на Наредба за административното обслужване - вер. 1.0 | 17.10.2019](#)

[Проект на ПМС - вер. 1.0 | 17.10.2019](#)

[Доклад - вер. 1.0 | 17.10.2019](#)

[Частична предварителна оценка на въздействието - вер. 1.0 | 17.10.2019](#)

[Справка за постъпили предложения - вер. 1.0 | 24.03.2021](#)

---

#### Консултационен документ:

---

#### Справка становища:

---

### Коментари

[Коментари \(pdf\)](#)

**Автор:** В. Иванова (16.11.2019 15:10)

Предложение за допълнение

Да се създаде ал. 9 на чл. 24 със следното съдържание: "Всяка администрация урежда във вътрешните си правила по чл.1, ал.2 информирането за прилаганите методи, проучването, измерването и управлението на удовлетвореността на потребителите като система, както и ролите и отговорностите на своите служители в този процес."

Виолета Иванова

**Автор:** Силвия Даскалова (13.11.2019 10:23)

Становище на НАСО РБ 2

### 1. **Обратна връзка на потребителите.**

Удовлетвореността на потребителите от предоставеното административно обслужване е цел на всеки административен орган. Периодичният анализ и оценка на отзивите на потребителите е необходим за подобряване качеството на обслужването и повишаване нивото на компетентност на служителите.

Предвидените изменения и допълнения детайлизират съществуващата уредба и уточняват липсващите досега конкретни модели и методи за обратна връзка. Чл. 24, ал. 8 от Проекта предвижда на годишна база да се изготвя доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година. Предполага се, че този доклад ще съдържа в обобщен вид информация за използваните методи и за получената в отговор обратна връзка. В този смисъл, при наличие на такова средство за осведомяване на гражданите и организациите, става безпредметно изискването същата информация да се оповестява и предоставя периодично по реда на чл. 16, ал. 2, б. „а“ от Проекта.

Предлагаме изменение в чл. 24, ал. 2 от Проекта, както следва:

„(2) Административните органи поддържат актуална информация за методите, които използват и прилагат за обратна връзка от потребителите“.

Допълнението на чл. 24, ал. 6 от Проекта с думите „и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно“ на практика е безпредметно, поради факта, че тази информация се оповестява с годишния доклад.

### 2. **Актуализация на текстовете и уеднаквяване на терминологията.**

Изменението и допълнението на Наредбата в тази насока е необходимо с оглед съобразяване и координиране с цялостната нормативна уредба. Промените в текстовете в тази насока са разумно и навременно законодателно решение.

Допусната е неточност в § 15, т. 1 от Проекта – замяната на думите „сроковете за извършване на заявената административна услуга“ със „сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга“, касае чл. 14г, т. 2 от НАО, а не т. 1, както е посочено в Проекта.

Проектът за постановление цели реформиране на стандартите за качество и има потенциал да подобри цялостното административно обслужване. В стремежа да се постигнат описаните цели, следва да се държи сметка и за опасността от прекомерно натоварване на служителите и въвеждането на изисквания, които не са съобразени в еднаква степен с обема от работа във всяка администрация. В този смисъл може да се направи диференциация на администрациите, като част от стандартите за качество на първо време да бъдат приложими само по отношение на тези от тях, които обслужват по-голям брой потребители, например над 25 000, а за останалите администрации да има период от минимум 1 година, в която да се направят необходимата реорганизация и предприемат действия по въвеждане на стандартите. По-висока ефективност би се постигнала, ако стандартите с препоръчителен характер преобладават. Така всяка администрация ще има възможност да въведе най-подходящите собствени стандарти според капацитета си.

**Автор:** Силвия Даскалова (13.11.2019 10:23)

Становище на НАСО РБ 1

Залегналата идея в Проекта на Постановлението на Министерски съвет за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване е да се облекчи административната тежест за гражданите и организациите, ползващи административно обслужване. Това е основна цел и на териториалните администрации на изпълнителната власт, предоставящи административно обслужване, поради което системно се работи за неговото подобряване. Наред с това обаче, предвидените мерки следва да отчитат и да кореспондират с интензивността на работата на служителите в администрациите и да се избегне рискът от създаване на прекомерна натовареност по отношение на тях. Настоящото становище е относно основните промени, които влияят и са релевантни към административното обслужване, извършвано от общините.

#### **1. Нови стандарти за качество на административното обслужване.**

Проектът предвижда въвеждане на нови задължителни общи стандарти, описани детайлно по съдържание и смисъл в новосъздаденото Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Проекта. Част от стандартите са приложими и към настоящия момент, други предполагат съществени промени в организацията и дейността на администрациите.

- **Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език.** Следва да се дефинира по-ясно кога се счита, че услугите са насочени и към лица, които не владеят български език – например посредством количествен критерий или процентно съотношение на англоговорящите потребители спрямо

владеещите български език. Следва да се има предвид, че осигуряването на преводач и/или на специализиран софтуер за симултанен превод, е свързано със значителен финансов ресурс. Спецификите в използваната терминология налагат в подбора на служителите в центъра за административно обслужване да участват ограничен кръг лица или да се осигури допълнителен езиков курс, което също е свързано с допълнителни тежести.

- **Стандарт за незабавно издаване на акт и/или предоставяне на услуга.** Този стандарт също следва да се категоризира като препоръчителен, а не като задължителен. В зависимост от степента на натовареност и техническото време за проверка и издаване на акт, респективно за предоставяне на услуга, следва да се даде възможност компетентният служител да преценява самостоятелно времето за извършване за всеки конкретен случай.
- Считаме предложението по чл.8 ал.2 от Проекта в ЦАО да работят само служители от общата администрация за неправилно. Голямата част от административните услуги са свързани с дейности по гражданската регистрация – преписи от актове за гражданско състояние и заявяване на първоначална или промяна на адресна регистрация. Това се осъществява от служители от специализираната администрация, при това веднага и услугата се получава на място. Същото се отнася и до част от извършваните административни услуги, свързани с местни данъци и такси. Въобще такова нормативно регулиране е излишно. Всяка администрация трябва да може самостоятелно да прецени с какъв административен и човешки ресурс да изпълни изискванията на Наредбата.
- Към т.2, б. „в“ от Приложение 7 - Посочването на конкретни площи и отстояние е неприложимо на практика. Публична тайна е, че в по-голямата си част сградния фонд на общините е остарял. Работят по 3,4 и 5 души в един кабинет. В съществуващите т.н. фронт офиси или ЦАО трудно могат да се постигнат тези площи, самостоятелни сервизни помещения и пр. Предложението ни е, те да са с препоръчителен характер, по възможност.
- По т.3 – поставянето на указателни табели на 150-300м. е повече от излишно.

## **2. Харта на клиента.**

Предвидените в чл. 21 от Проекта изменения и допълнения касаят същността и предназначението на документа Харта на клиента. Мотивите за изменение, изложени в Доклада на вносителя, предвиждат хартите да станат по-кратки, с по-добър дизайн и фокусирани изцяло върху общите и собствени стандарти за обслужване. От новата редакция на чл. 21 от Проекта не става ясно как ще бъдат постигнати тези цели.

На следващо място, нужна е повече яснота по отношение на ръководството, което ще бъде одобрено с акт на Министерския съвет. По-конкретно – с какъв характер ще са предвидените в него разпоредби – задължителен или препоръчителен?

Облекчаване на административната тежест

Уважаеми Дами и Господа от ДМА,

Похвална е продължаващата Ви борба за облекчаване на административната тежест, но ще си позволя няколко предложения по настоящата наредба:

- чл.2, ал.2 да отпадне втората буква "и" от новия текст

- чл.8, ал.3, т.11 да се добави изречение второ: Центърът за административно обслужване съхранява и поддържа актуален списък на всички банкови сметки и кодове за вид плащане, когато е изискуемо отнасящи се за заплащане на такси от заявителите на административни услуги.

Предложението ми се отнася за сметки на общините, областни администрации, съдебни органи, МВР, МП, регистри и други органи и администрации.

- чл.9: се създава ал. 2: Служителите не изискват от заявителите на административни услуги заверени копия или разпечатки на хартия на вече издадени индивидуални административни актове от други администрации, когато са им били предоставени като електронни документи.

Предложението ми е породено с цел премахване на изказването "но то не е с оригинален печат".

С уважение: Асен Михалков

## История

**Начало на обществената консултация - 17.10.2019**

**Приключване на консултацията - 16.11.2019**

**Справка за получените предложения**

Справка или съобщение.

**Окончателен акт на Министерския съвет**

---