



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Агенция за социално подпомагане



УТВЪРДИЛ:

3.10.2025 г.

X

Надежда Николова

Главен секретар

Signed by: Nadezhda  Nikolova

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**за организация на административното обслужване
в Агенция за социално подпомагане**

София, 2025 г.

I. Общи положения

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица от Агенцията за социално подпомагане (АСП) и териториалните ѝ подразделения.

(2) Организацията на работа относно достъп до информация по реда на Закона за достъп до обществена информация се регламентира с Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация.

Чл. 2. Административното обслужване в АСП и териториалните ѝ подразделения се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и обявените в нея вътрешни стандарти за административно обслужване и Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация, както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите и за осъществяване на административно обслужване;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства.

Чл. 3. „Административно обслужване“ е всяка дейност в Агенцията по извършване на административни услуги, както и производствата по приемане и разглеждане на получени искания, предложения, жалби и сигнали.

Чл. 4. Агенцията за социално подпомагане гарантира спазването на общите и вътрешни стандарти за качествено административно обслужване.

Чл. 5. Агенцията за социално подпомагане предоставя следните административни услуги:

- а). Общи за администрациите в Република България
 1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
 2. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП 3);
 3. Предоставяне на достъп до обществена информация.
- б). Специфични, предоставяни само от администрацията на АСП, съгласно Приложение № 1.

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Агенцията за социално подпомагане се осъществява чрез различни канали за достъп, както следва:

- на място в Агенция за социално подпомагане, Регионална дирекция за социално подпомагане или дирекция „Социално подпомагане“ на принципа „лице в лице“;
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- чрез портал за достъп до електронни административни услуги;
- чрез електронна поща на Агенция за социално подпомагане, Регионална дирекция за социално подпомагане или дирекция „Социално подпомагане“;
- по телефон;
- посредством публикувана информация на официалната интернет страница на Агенцията.

(2) Административните услуги и дейности, за които е осигурена възможност за електронно заявяване, се подават чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги, по електронен път с квалифициран електронен подпис на електронната поща на териториалната структура или чрез начин, изрично обявен на официалната интернет страница на Агенцията.

(3) Гражданите и юридически лица могат да подават искания, сигнали, предложения и жалби на електронен адрес: ok@asp.government.bg и на електронните адреси на териториалните поделения на Агенцията, посочени на официалната интернет страница на Агенцията.

Чл. 7. (1) Агенцията за социално подпомагане извършва вътрешни административни услуги, като:

1. предоставя информация и данни, събирани или създавани от нея в качеството ѝ на първичен администратор на данни, на други заинтересовани администрации въз основа на сключени споразумения чрез средата за междурегистров обмен на данни (RegiX) или въз основа на заявяване от страна на заинтересованите администрации;

2. заявява и/или получава информация и данни от други администрации, първични администратори на данни, във връзка с предоставяните от нея административни услуги.

(2) Агенцията за социално подпомагане извършва комплексно административно обслужване, без да е необходимо заявителите на услуги да предоставят информация или доказателствени средства, като:

1. осигурява служебно всички, издавани от Агенцията документи, необходими за предоставяне на съответната услуга;

2. осигурява по служебен път информация и доказателствени средства, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации - първични администратори на данни - освен в случаите на обективна невъзможност.

II. Организация на административното обслужване в Агенцията за социално подпомагане

Чл. 8. Административното обслужване в Централно управление и териториалните поделения се организира на принципа „Едно гише“.

Чл. 9. Дейностите по административно обслужване в Агенцията за социално подпомагане функционално са разделени в:

1. фронт-офис, който пряко взаимодейства с потребителите във връзка с предоставянето на административни услуги;
2. бек-офис, ангажиран с обработка на заявления/искания за предоставяне на административни услуги, разглеждане и изготвяне на отговори на писма на граждани и организации и изпълнение на вътрешните процеси, които не изискват пряко взаимодействие с потребители.

ФРОНТ ОФИС - Център за административно обслужване

Чл. 10. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на Агенцията за социално подпомагане чрез фронт-офиса, съставен от:

1. Центровете за административно обслужване в Агенция за социално подпомагане и териториалните поделения;
2. Горещ телефон и телефони на териториалните поделения;
3. Официалните електронни пощи на Агенцията и териториалните ѝ поделения.

(2) Комуникацията с потребителите при предоставяне на информация за административното обслужване и при осъществяването на административното обслужване се извършва писмено и/или устно, на място и/или по телефона, при спазване на 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) и Закона за защита на личните данни.

Чл. 11. (1) Център за административно обслужване (фронт-офис) в Централно управление (ЦУ) на Агенцията е структуриран на партера в административната сграда на адрес: гр. София, ул. „Триадица“ № 2.

(2) Центровете за административно обслужване (фронт-офис) в териториалните поделения са структурирани в административните сгради на Регионалните дирекции за социално подпомагане и дирекциите „Социално подпомагане“.

(3) Работното време на Центровете за административно обслужване е организирано при непрекъсваем режим на работа ежедневно, в работните дни от седмицата от 9.00 до 17.30 часа.

(4) Центровете продължават своята работа до приключване на обслужването, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време, когато има чакащи потребители на административни услуги.

(5) В Центровете за административно обслужване се осигуряват подходящи условия и достъпност.

(6) На входа на ЦУ и териториалните поделения, в това число и в изнесените работни места, са разположени указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Чл. 12. Вътрешният дизайн и местоположението на центровете за административно обслужване отговарят на условията за функционалност, като са осигурени:

1. Вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
2. Информационни табла или интерактивни системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация с актуална информация съгласно приложение № 2 – написана на български език по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата за тях информация;
3. Приветлива, чиста и безопасна обстановка;
4. Добро осветление, вентилация и отопление;
5. Обособено място за попълване на формуляри на заявление/искане, жалба, сигнал, предложение и анкетна карта;
6. Лесен достъп за лица с двигателни и зрителни затруднения;
7. Места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
8. Свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
9. Информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, анкетна карта, брошури;
10. Обособено място за кутия за мнения и коментари.

Чл. 13. (1) Функциите на фронт-офис в ЦУ на Агенцията се изпълняват от служителите на отдел „Административно обслужване“(АО) към дирекция „Анализ и информационно обслужване“ (ААО).

(2) Служителите от другите дирекции на специализираната администрация в ЦУ на АСП осъществяват консултации на граждани във фронт-офиса при необходимост.

(3) Функциите на фронт-офиса в териториалните поделения на АСП се изпълняват по график от служители в специализираната администрация.

(4) При поведение на потребителите, заплашващо сигурността на служителите от фронт-офиса се сигнализират охранителните органи или органите на реда.

Чл. 14. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от Агенцията, както и искания, жалби, предложения, сигнали,

похвали и др. се регистрират в звеното за административно обслужване в съответната автоматизирана информационна система (АИС) в момента на тяхното подаване.

(2) Действията по ал. 1 се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика и разработени процесни карти.

Чл. 15. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване при извършване на дейностите по административно обслужване са длъжни да:

1. Предоставят информация за издаваните административни актове и предоставяните административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. Отговарят на запитвания от общ характер;

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

4. Приемат заявления, искания, сигнали, жалби, похвали и др.;

5. Регистрират в Интегрираната информационна система на АСП постъпили заявления/искания за предоставяне на административни услуги, подадени на място - извършване на проверка за попълнени реквизити, данни или, ако е необходима допълнителна информация от потребителя за придружаващи документи или приложения;

6. Регистрират в Интегрираната информационна система за управление на документооборота (ИИСУД) постъпили жалби, сигнали, предложения, похвали и др., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от потребителя, за придружаващи документи или приложения; попълване на регистрационно-контролна карта (РКК) за всеки отделен случай, независимо от начина на постъпването на информацията - устно или писмено;

7. Предоставят на потребителя входящия номер на преписката - с датата на регистриране и информация за срока на изпълнение;

8. Отразяват заявено устно искане чрез протокол за услуги, съставен от служителя и подписан от служителя и заявителя, с изключение на устно искане за предоставяне на услуги, за които има утвърден образец на заявление;

9. Извършват справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребителите, спазвайки стриктно 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);

10. Регистрират в интегрираната информационна система за управление на документооборота РКК или по друг подходящ начин проведените устни консултации;

11. Актуализират информацията за потребителите в Центъра за административно обслужване;

12. Ежеседмично, в последния работен ден на седмицата, преглеждат кутиите за мнения, похвали и коментари и при наличие на такива ги разпределят по съответни ред;

13. Ежемесечно правят анализ и преглед на постъпилите в кутиите за мнения и коментари, предложения, анкетни карти, похвали и др.

Чл. 16. (1) Похвалите и предложенията, отнасящи се до административното обслужване и дейността на Агенцията, постъпили в Центровете за административно обслужване, се насочват от служителите за резолюция, както следва:

1) В ЦУ на АСП – към изпълнителния директор, освен ако с акт не е разпоредено друго.

2) В териториалните поделения на АСП – към директора на съответното териториално поделение.

(2) Постъпилите в ЦУ на АСП похвали и благодарствени писма след разглеждане, се насочват към съответните ръководители и отдел Връзки с обществеността за предприемане на действия по компетентност и публикуване на електронната страница на Агенция за социално подпомагане.

(3) Постъпилите в териториалните поделения на АСП похвали и благодарствени писма след разглеждане, се изпращат към отдел Връзки с обществеността в ЦУ на АСП за разглеждане, предприемане на действия по компетентност и публикуване на електронната страница на Агенция за социално подпомагане

(4) Заявленията/исканията за предоставяне на консултации чрез изготвяне на писмен отговор и жалбите, сигналите и предложенията, постъпили в Центровете за административно обслужване, се насочват от служителите за резолюция, както следва:

1. В ЦУ на АСП – към изпълнителния директор, заместник изпълнителния директор или главния секретар, съгласно издадени заповеди за определяне на функционалните ресори, освен ако с акт не е разпоредено друго;

2. В териториалните поделения на АСП – към директора на съответното териториално поделение.

Чл. 17. (1) Предоставянето на консултации на „горещия“ телефон (02/935 05 50) се осъществява от служителите в Центъра за административно обслужване към отдел АО, дирекция ААО.

(2) Предоставянето на консултации в териториалните поделения се осъществява от служителите на тези поделения на телефонните линии, обявени на таблата и официалната интернет страница на Агенцията.

Чл. 18. (1) В ЦУ на АСП служителите определени в чл. 13, ал. 1 приемат запитвания на граждани, физически и юридически лица, предоставят информация и осъществяват консултации по въпроси от компетенциите на АСП на „Горещия телефон“ или друг изрично обявен телефон.

(2) Служителите определени в чл. 13, ал. 1 приемат сигнали при запазване анонимността на гражданите при тяхно желание.

(3) Предоставят информация за подадения сигнал при спазване на 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) и разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

(4) Служителите, определени в чл. 13, ал. 1 систематизират исканията, жалбите, сигналите, похвалите и предложенията на гражданите и ежемесечно изготвят обобщена справка до директора на ДААО.

(5) Служителите, определени в чл. 13, ал. 1 при поискване изготвят и други анализи, справки и информации за проведените консултации на „горещия“ телефон.

(6) Служителите поддържат хоризонтални връзки според функционалната си характеристика с експертите в АСП.

(7) Служителите извършват и други информационно-координационни дейности при необходимост и по преценка на началника на отдел АО, директора на дирекция ААО или главния секретар.

Чл. 19. (1) В териториалните поделения на АСП на обявения телефон служителите, определени в чл. 13, ал. 3 приемат запитвания на граждани, физически и юридически лица, предоставят информация и осъществяват консултации по въпроси от компетенциите на АСП.

(2) Служителите приемат сигнали при запазване анонимността на гражданите при тяхно желание.

(3) Информация за резултата от подадения сигнал гражданите получават от съответната Дирекция, при спазване на 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) и разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

(4) Служителите, определени в чл. 13, ал. 3 систематизират исканията, жалбите, сигналите, похвалите и предложенията на гражданите и ежемесечно изготвят обобщена справка за директора на съответната териториална структура.

(5) Служителите, определени в чл. 13, ал. 3 при поискване изготвят и други анализи, справки и информации за проведените консултации на обявения телефон.

(6) Служителите поддържат хоризонтални връзки според функционалната си характеристика с останалите служители в дирекцията.

Чл. 20. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, осъществяващ дейност в Центъра за административно обслужване, има право да

получава, а служителят, към когото е отправено искането е длъжен своевременно да предоставя необходимата служебна информация.

(2) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в Агенцията за социално подпомагане се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и прилагане на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. 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. 21. (1) При необходимост от специализирана информация, служителят от ЦАО в ЦУ на АСП осъществява връзка или осигурява среща със служител от специализираната администрация.

(2) Дейността на служителите от специализираната администрация в ЦУ се изразява в:

1. Консултиране по поставения от посетителя въпрос и формиране на предложение за решаване на казуса по най-ефективния начин;
2. Отразяване на заявено устно искане при желание на потребителя чрез протокол, съставен от служителя и подписан от служителя и заявителя;
3. Участие в периодичния анализ на данните от специализирания прием на граждани с предложения за решения на типови проблеми по политиките на Агенцията или административното обслужване.

БЕК ОФИС

Чл. 22. Работата на служителите в бек офис се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, със стандартите за административно обслужване от Хартата на клиента и вписаните в Административния регистър административни услуги.

Чл. 23. (1) Предоставянето на услуги и консултации се осъществява от експерти, компетентни по отношение на предоставянето на административни услуги от специализираната и/или общата администрация.

(2) В ЦУ на АСП служителите от бек офиса:

1. обработват заявленията за предоставяне на административни услуги;
2. отговарят на постъпили писменни искания, жалби, сигнали и др.;
3. изготвят специализирани становища по постъпили искания, предложения, жалби, сигнали и др.;
4. поддържат рубриката „Най-често задавани въпроси“ на официалната интернет страница на Агенцията;

5. своевременно актуализират информацията във връзка с административното обслужване на официалната интернет страница на Агенцията.

(3) в териториалните поделения служителите от бек офиса:

1. обработват заявленията за предоставяне на административни услуги;
2. отговарят на постъпили искания, жалби, предложения, сигнали и др.;

(4) Исканията, жалбите, сигналите и предложенията, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от териториалните поделения, се насочват с указания чрез ИИСУД или с подписано от изпълнителен директор, заместник изпълнителен директор, главен секретар или директор на дирекция в ЦУ придружително писмо.

(5) В ЦУ заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалби, сигнали и предложения, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се насочват с подписано от изпълнителния директор, заместник изпълнителен директор или главния секретар придружително писмо до съответната администрация, с копие до лицето.

(6) В териториалните поделения заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалби, сигнали и предложения, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се насочват с подписано от директора на дирекцията придружително писмо до съответната администрация, с копие до лицето.

(7) Отговорите на заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалби, сигнали и предложения, които са препратени по компетентност от друга администрация се изпращат до лицето, с копие до съответната администрация.

Чл. 24. (1) Актуализирането на информацията, публикувана в рубрика „Административно обслужване“ на интернет страницата на АСП, както и публикуването на промени в рубриките, свързани с административното обслужване, се извършва след преценка и съгласуване с главния секретар и/или директора на дирекция ААО.

Чл. 25. (1) Агенцията за социално подпомагане огласява на интернет страницата си изготвените методики, вътрешни правила и др. не по-късно от 3 дни след утвърждаването им от изпълнителния директор.

(2) Актовете по ал. 1 се предоставят на служител от Дирекция „Информационни системи“ за публикуване на интернет страницата.

Взаимодействие между служителите от фронт-офиса и бек офиса

Чл. 26. За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите от фронт офиса и бек офиса:

1. организират ежемесечни работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа;

2. периодично обменят опит и информация;
3. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализ на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследване на тяхната удовлетвореност;
4. изготвят типови модели за решения при еднообразни казуси, поставени от потребителите или примерни отговори на често срещани запитвания на потребители, които се предоставят за публикуване на вътрешния сайт на Агенцията;
5. предлагат актуализиране на вътрешни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в ЦУ на АСП и териториалните й поделения.

Чл. 27. Служителите от фронт и бек офиса в ЦУ чрез директора на дирекция ААО, а от териториалните поделения - от директора на съответното териториално поделение чрез директора на Главна дирекция „Социално подпомагане“ внасят за разглеждане до главния секретар предложения за подобряване на административното обслужване.

III. Мерки за осигуряване дейностите по административно обслужване

Чл. 28. За подобряване на административното обслужване служителите от центровете за административно обслужване преминават специализирано обучение, организирано от главния секретар, по предложение на директора на дирекция ААО, Главния директор на ГДСП или директора на териториалната структура и насочено към:

1. развитие на уменията за работа с информационните системи, ползвани за административно обслужване, както и с актуализирани или внедрени нови модули;
2. повишаване познанията в областта на административно обслужване на "едно гише" - принципи, методи, решения, добри практики, и комплексно административно обслужване (КАО);
3. актуализиране на знанията за нормативните актове в областта на политиките на Министерството на труда и социалната политика и Агенцията за социално подпомагане;
4. психологически знания и умения;
5. усъвършенстване на познанията в областта на комуникационните и информационни технологии;
6. овладяване на практически умения за справяне със стреса при работа с „трудни“ потребители.
7. работа с хора с увреждания;
8. комуникация с потребители.

Чл. 29. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите работещи с потребители.

Чл. 30. За служителите в центровете за административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 31. За служителите, работещи във фронт и бек офисите се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 32. Служителите на Агенцията проучват и предлагат въвеждането на добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност и ефикасност на системата на административното обслужване по реда посочен в чл. 27.

IV. Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността.

Чл. 33. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните модели за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез събиране на информация от предоставени в ЦАО попълнени анкетни карти и попълнен уеб-базиран формуляр на официалната интернет страница на Агенцията;

2. провеждане на консултации със служителите чрез регулярни срещи с ръководителите в териториалното поделение и ръководителя на Центъра за административно обслужване в ЦУ на АСП ;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент" чрез регулярни проверки в центровете за административно обслужване от служители в Централно управление и Инспектората на АСП;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, съдържащ информация за броя, предмета им и направени изводи;

5. анализ и оценка на медийни публикации;

(2) За целите на ал. 1 на официалната интернет страница се публикува стандартизиран образец на анкета за обратна връзка.

(3) За целите на ал. 1, в центровете за административно обслужване на видно място се разполага стандартизиран образец на анкета за обратна връзка и запечатана кутия, в която потребителите да поставят попълнените анкети.

(4) Методите за обратна връзка се прилагат в съответствие с Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Чл. 34. (1) Резултатите от обратната връзка се изследват и анализират периодично с цел управление на удовлетвореността на потребителите и постигане на по-високо качество на административното обслужване.

(2) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(3) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Чл. 35. Всяка година до края на месец февруари директорите на Регионална дирекция за социално подпомагане изпращат до главния секретар на Агенцията доклад за предходната календарна година, включващ проведените изследвания и анализирани данни, получени чрез прилагане на методите по чл. 33, актуално положение на административното обслужване, наличие на проблеми, предложения за тяхното отстраняване и предприети мерки.

Чл. 36. (1) Всяка година до 1-ви април дирекция ААО изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на официалната интернет страницата на Агенцията.

Чл. 37. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на официалната интернет страница на АСП, информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

V. Взаимодействие на администрацията на АСП с омбудсмана и с обществените посредници.

Чл. 38. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на АСП се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на АСП по компетентност 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.

Чл. 39. При необходимост администрацията на АСП взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване.

VI. Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване.

Чл. 40. При осъществяване на административното обслужване служителите на АСП са длъжни да спазват стандартите и принципите за предоставяне на административно обслужване, приети с Наредбата за административно обслужване.

Чл. 41. (1) Служителите на Агенцията спазват времевите стандарти за административно обслужване:

1. За изготвяне на писмен отговор от общ характер на постъпили запитвания/искания за консултации - до 5 дни;

2. За отговор на постъпили жалби в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор - до 14 дни;

3. За препращане на запитвания/искания, жалби, предложения и сигнали до компетентния орган /администрация/:

3.1. 7 дни за предложения и сигнали, съгласно чл. 112 от АПК;

3.2. 3 дни след изтичане на срока по чл. 91 от АПК - за препращане на жалби по реда на АПК до по-горестоящ административен орган и 3 дни от изтичане на срока за оспорване на акта по съдебен ред, съгласно чл. 152 от АПК – за препращане на жалби до съд;

4. Време на изчакване за изслушване без уговорена среща или време за чакане в Центъра за административно обслужване - 20 минути;

5. Време на изчакване за отговор на телефонни обаждания на „Горещ телефон“ и обявените на официалната интернет страница на АСП телефони на териториалните подразделения - 3 минути;

6. Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му;

7. За Комплексно административно обслужване - спазване на 3-дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първичните администратори на данни за тяхното служебно събиране.

(2) Не се образува производство, освен ако не се разпорежи изрично, по анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години, с изключение на сигнали, по реда на Закона за закрила на детето и на сигналите за нередности по ПХОМП, които се разглеждат по реда на НАНЕФСУ.

(3) Директорите на дирекции в ЦУ, ръководителят на Инспектората и директорите на териториалните подразделения 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 АСП.

(4) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и обидни изказвания, уронващи престижа на Агенцията за социално подпомагане или други институции, не се регистрират в интегрираната информационна система за управление на документооборота и не подлежат на последващо действие.

Чл. 42. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно административно обслужване на потребителите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното административно обслужване се извършва под ръководството на главния секретар на АСП, главния директор на ГДСП, директора на дирекция ААО, директорите на териториалните поделения, с непосредственото участие на служителите, пряко отговарящи за административното обслужване.

Чл. 43. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, пряко отговарящи за административното обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в АСП се задължават:

1. да подават своевременно и незабавно всички промени по предоставяните от АСП административни услуги за актуализация на информационния масив на съответните служители по компетентност;

2. да подпомагат служителите с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите, пряко отговарящи за административното обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите отдели/структурни звена в АСП, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Раздел VI - Взаимодействие с потребители

Чл. 44. (1) Служителите в звената за административно обслужване приемат писмено и устно, когато е възможно подадени искания за издаване на необходимите документи във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от упълномощени от тях граждани или организации.

(3) Писмените заявления/искания, жалби, сигнали, предложение и др., приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за организация на хартиения и електронен документооборот в Агенция за социално подпомагане.

Допълнителни разпоредби

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

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на АСП или на териториалните ѝ поделения, както и информация, относно компетентността на други административни структури.

§ 3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват специализиран отговор.

§ 4. "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

§ 5. „Комплексно административното обслужване“ е вид обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 6. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели, което администрацията на АСП 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.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в АСП 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 АСП.