



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Държавна агенция за бежанците  
при Министерския съвет



## ЗАПОВЕД

№.....*РД 05-218/29.04*.....2021г.

На основание чл.5, ал.2, т.12 от Устройствения правилник на Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет и чл.1, ал.1 от Наредбата за административното обслужване

## НАРЕЖДАМ:

I. Утвърждавам Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет.

II. Директорите на дирекции и териториалните поделения за запознаят служители с правилата, като създадат необходимата организация по тяхното изпълнение.

III. Настоящата заповед, отменя Заповед № РД 05-738/03.10.2017 г.

IV. Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на ДАБ при МС.

Заповедта и Вътрешните правила организацията на административното обслужване в Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет да се изпратят за сведение на заместник-председателите, финансовият контролор, служителят по сигурността на информацията, ръководителят на Инспектора, за сведение и изпълнение, главният секретар, експерта за връзки с обществеността, директорите на дирекции и директорите на териториалните поделения.

**Приложение:** Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет.



**ПЕТЯ ПЪРВАНОВА**

*Председател на Държавната агенция за бежанците  
при Министерския съвет*

Учбѣроени сѣс з-р РД 05-218/29.04.

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА**

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ  
СЪВЕТ**

**София**

**2021 г.**

## **Глава първа**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет уреждат въпросите, свързани с предоставяните от агенцията административни услуги и регулират взаимодействието между звената и рамката за последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 2.** Настоящите вътрешни правила имат за цел да:

1. улеснят потребителите при получаване на информация, относно видовете административни услуги, извършвани от ДАБ при МС;
2. отразят видовете административни услуги и тяхното съответствие с нормативните актове и с мисията и визията на ДАБ при МС;
3. регламентират политиките и процедурите за административно обслужване в съответствие с разпоредбите на Закон за убежището и бежанците (ЗУБ) и спазването на вътрешните нормативни изисквания при осъществяване на административното обслужване;
4. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, сигнали и предложения в ДАБ при МС;
5. повишават качеството и ефективността на работата на администрацията.

**Чл. 3. (1)** Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при спазване на установените в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на ДАБ при МС принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

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

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) При осъществяване на административно обслужване, ДАБ при МС се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията (ЗА) добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация.

(4) При обработването на лични данни в процесите по предоставяне на административни услуги се спазват изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни, Закона за защита на личните данни и на други закони и подзаконови нормативни актове, уреждащи правила за защита на личните данни.

**Чл. 4. (1)** Административните услуги, предоставяни от ДАБ при МС се заявяват за вписване в Регистъра на услуги по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**(2)** При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, промяна в обстоятелствата на административна услуга, корекция в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“ прави предложение в 7-дневен срок до Главния секретар, който възлага да се извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

**(3)** Заявяването на вписване в Регистъра на услуги се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяната или заличаването на административна услуга.

**Чл. 5. (1)** Административната услуга, предоставяна от ДАБ при МС и вписана в Регистъра на административните услуги, към момента на приемане на настоящите правила е:

2724 Издаване на удостоверение, заместващо официалните документи, издавани на чужденци от или чрез органите в техните страни;

**(2)** ДАБ при МС предоставя и административни услуги предоставяни от всички администрации:

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 6.** Организацията и дейността по осъществяване на административно обслужване на физически и юридически лица се осъществява от дирекциите на общата и специализираната администрация и териториалните поделения на ДАБ при МС, съобразно функционалната им компетентност.

**Чл. 7.** Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява в непосредствено сътрудничество между отделните структурни звена в администрацията и взаимодействие с Министерския съвет и съответните институции и организации при предоставяне на административни услуги.

**Чл. 8. (1)** Функциите на звено за административно обслужване по смисъла на чл.8, ал.1 от НАО се осъществяват от:

- служителите от дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“, осъществяващи деловодната дейност, на основание чл. 16, т. 10 от Устройствения Правилник на ДАБ при МС и служител от дирекция КПМЗ /чл.179, ал. 2 от Вътрешните правила за провеждане на производство за предоставяне на международна закрила в ДАБ при МС/ и

- служителите от Териториалните поделения на ДАБ при МС - Транзитните центрове, на основание чл. 22, ал.2, т. 9 от Устройствения правилник на ДАБ при МС и Регистрационно-приемателните центрове, на основание чл. 23, ал.2, т.10 от Устройствения правилник на ДАБ при МС и Глава 9 от Вътрешните правила за провеждане на производство за предоставяне на международна закрила в ДАБ при МС, в чиито длъжностни характеристики се включват задължения и компетентност във връзка с административното обслужване, наричани в тези правила служители административно обслужване.

**(2)** Служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване са: в административната сграда на ДАБ при МС, а в ТП на ДАБ при МС – в приемните на Регистрационно – приемателните центрове на съответните адреси, публикувани на интернет страницата на агенцията.

(3) Достъпът на потребителите до тези помещения е гарантиран и съобразен с пропускателния режим на сградите, съгласно разпоредбите на Вътрешните правила за пропускателния режим в ДАБ при МС и Вътрешните правила за провеждане на производство за предоставяне на международна закрила в ДАБ при МС.

**Чл. 9. (1)** Служителите, осъществяващи административно обслужване, извършват следните дейности съобразно своята компетентност:

1. предоставят информация на място и по телефон на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на място и по телефон на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението, искането, жалбата, сигналът или предложението, като предоставят и образец по предварително установен във Вътрешните правила за реда и организацията на документооборота в ДАБ при МС ред;
4. приемат и регистрират в деловодната система „Акстър-Офис“ подадените заявления, искания, жалби, сигнали и предложения по ред определен във Вътрешните правила за реда и организацията на документооборота в ДАБ при МС и Вътрешните правила за провеждане на производство за предоставяне на международна закрила в ДАБ при МС, в съответствие с Устройствения правилник на ДАБ при МС и АПК.
5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация по ред установен във Вътрешните правила за достъп до обществена информация в ДАБ при МС, които са публикувани на интернет страницата на ДАБ ведно с приложение № 1 към тях на формуляр-образец на заявление;

6. предоставят на потребителите входящ номер с датата на регистрацията на документа;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. при необходимост осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентния орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори, глава пета на АПК, както и във Вътрешните правила за провеждане на производство за предоставяне на международна закрила в ДАБ при МС.

(3) При предоставянето на административните услуги служителите, осъществяващи административно обслужване, задължително следва да имат:

1. добра комуникационна връзка по всяко време със служителите от общата и специализираната администрация;
2. съгласуваност в работата си, с цел подобряване и усъвършенстване на процеса по предоставяне на административни услуги от ДАБ при МС;
3. добро познаване на дейността и структурата на ДАБ при МС, както и на основните нормативни и вътрешноведомствени актове,;
4. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата и създаване на условия за непрекъсваем процес административно обслужване;



5. умение да набавят конкретна информация, полезна по конкретен въпрос и в точния момент;
6. оперативност и деловитост;
7. умение за работа в екип;
8. умения за общуване с потребителите;
9. инициатива за повишаване на професионалната си квалификация и на уменията си за работа със съвременните технологии и комуникации.

(4) При необходимост и с цел подобряване на административното обслужване, главният секретар организира обучения на служителите, осигуряващи административно обслужване за повишаване на професионалната им квалификация, включително уменията им за работа с хора със специални потребности.

(5) Работното време на служителите, осигуряващи административно обслужване е от 8:30 ч. до 17:00 часа без прекъсване, като тези служители имат установен различен режим на ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, в рамките на обявеното работно време.

(6) В случаите когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**Чл.10.** ДАБ при МС чрез служителите, осигуряващи административно обслужване, осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административната услуга от други администрации, включително като вътрешни административни услуги, които се предоставят по реда установен в НАО за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 11.** Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в определените за целта

помещения съгласно Вътрешните правила на ДАБ при МС за достъп до обществена информация.

**Чл.12.** Задължителната информация относно предоставяните услуги, съгласно приложение № 3 от НАО се обявява на интернет страницата на ДАБ при МС и в Административния регистър по чл. 61, ал.1 от Закона за администрацията.

**Чл. 13.** Координацията и контролът на цялата дейност по административно обслужване в ДАБ при МС се осъществява от главния секретар на ДАБ при МС, директорите на дирекции и директорите на териториалните поделения.

### **Глава трета**

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И ОМБУДСМАНА ПО ПОВОД НА АДМИНСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I**

#### **Управление на качеството**

**Чл.14. (1)** Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при задължителното спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение №7 на НАО.

**(2)** В изпълнение на тези стандарти ДАБ при МС поддържа автоматизирана деловодна информационна система „Акстър-Офис“ с активни функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административно обслужване.

**Чл.15.** ДАБ при МС приема и спазва Харта на клиента, която публикува на интернет страницата на агенцията.

**Чл.16.** ДАБ при МС поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и с гражданското общество, в който се

вземат предвид техните становищата относно организацията на административното обслужване, както и предложенията им за подобряването му.

**Чл. 17. (1)** ДАБ при МС веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация /ИИСДА/, която поддържа Административния регистър.

**(2)** Отговорните служители, определени със заповед, подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

**(3)** Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на отговорните служители. Резултатите от изпълнението им се отчитат при определяне на годишната оценка.

## **Раздел II.**

### **Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите**

**Чл. 18. (1)** За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ДАБ при МС и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
7. анализ на вторична информация.

**(2)** Организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се извършва от главния секретар на ДАБ при МС;

**Чл. 19.** Главният секретар организира провеждане на консултации със служителите, осъществяващи административно обслужване, с цел получаване на неформална обратна връзка от потребителите чрез впечатления на служителите от администрацията, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 20.** Експертът Връзки с обществеността извършва анализ на конкретни медийни публикации и чрез медиен мониторинг събира информация с цел получаване на обратна връзка от потребителите и измерване на тяхната удовлетвореност. Събраната информация предоставя на главния секретар. Този метод дава възможност за реакция по конкретна медийна публикация, информиране и формиране на общественото мнение.

**Чл. 21.** ДАБ при МС веднъж годишно на основание чл. 24, ал. 8 от НАО изготвя доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който публикува на интернет страницата си.

**Чл. 22.** Взаимодействието между омбудсмана и ДАБ при МС се извършва според разпоредбите на Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

**Чл. 23.** При работата с потребители служителите на ДАБ при МС спазват Хартата на клиента и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

## **Глава четвърта**

### **КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 24. (1)** Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги (директори на дирекции и териториални

поделения). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 9, ал. 1 и на останалите такива по настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции и териториалните поделения, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

**Чл. 25.** Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от директорите на дирекции и териториалните поделения, както и от Ръководителя на Инспектората на ДАБ при МС, при извършване на проверки.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** За неуредените в настоящите Правила въпроси, се прилагат разпоредбите на Вътрешните правила за документооборота в Държавната агенция за бежанците при МС, както и относимата действаща нормативна уредба.

**§2.** „Административно обслужване“ по смисъла на § 1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията, административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

**§3.** Административна услуга по смисъла на § 1, т. 2 от Закона за администрацията е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

**§4. „Потребител“** по смисъла на 1, т. 1 от НАО е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

**§4а. Потребителите** на административни услуги в ДАБ при МС са:

- лица, търсещи международна закрила;
- лица получили международна закрила и
- други.

**§5. „Запитване от общ характер“** са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Настоящите Вътрешни правила се издават на основание чл.1, ал.2 от НАО и чл. 5, ал. 2, т. 12 от Устройствения правилник на Държавната агенция за бежанците при

Министерския съвет, в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§2. Вътрешни правила се приемат със заповед на Председателя на ДАБ при МС и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване.

§ 3. Контролът по прилагането и спазването на разпоредбите на Вътрешните правила се осъществява от главния секретар на ДАБ при МС.