

**КОМЕНТАРИ КЪМ ОБЩЕСТВЕНА КОНСУЛТАЦИЯ ПРОЕКТ НА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Коментар	Автор	Дата
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	В. Иванова	16.11.2019

Становище на НАСО РБ 2Обратна 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.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	Силвия Даскалова	13.11.2019
--	-----------------------------	-------------------

Становище на НАСО РБ 13

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. 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,

Силвия
Даскалова

13.11.2019

Облекчаване на административната тежестУважаеми Дами и Господа от ДМА,Похвална е продължаващата Ви борба за облекчаване на административната тржест, 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	Асен Михалков	20.10.2019
--	--------------------------	-------------------