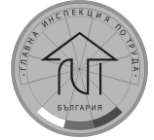




**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Изпълнителна агенция

„Главна инспекция по труда“



**Утвърдени със**

**Заповед №З-0104/27.01.2021 г.**

**Изм. и доп. със**

**Заповед №З-0039/12.01.2023 г.**

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“**

## Глава първа ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 1.** Тези вътрешни правила, наричани по-нататък „правилата“ уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания, запитвания, жалби, сигнали и предложения на гражданите и организациите;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

**Чл.2.** Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от ИА ГИТ при осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 3.** Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, наричана по-нататък „Агенцията“ или „Инспекцията“, осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. конфиденциалност;
14. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
15. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
16. осигуряване на различни форми и начини на заявяване на административни услуги.

**Чл. 4.** Административното обслужване се осъществява при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
4. надеждна обратна връзка;
5. качество на предоставяните услуги.

**Чл. 5.** При осъществяване на административното обслужване служителите на ИА ГИТ са длъжни:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, обикновена и електронна поща, наети национални телефонни линии, обявени стационарни телефони, факс, онлайн форми на официалната интернет страница на ИА ГИТ и др.;
3. да се стремят да изградят доверие у гражданите към Инспекцията чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да защитават неприкосновеността на гражданина, като потребител и да не

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“**

---

- разкриват поверителна информация;
- 5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
- 6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- 7. да използват ясен и точен език;
- 8. да се стремят гражданинът да получи изчерпателен отговор по всички интересующи го въпроси;
- 9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
- 10. да носят служебна идентификационна табела (бадж или служебна карта), да съобщават на клиента името и длъжността си;
- 11. при телефонни обаждания - да се представят с името и фамилията си, да съобщават името на администрацията или дирекцията, в която работят и да спазват стандартите за правилата за комуникация;
- 12. при проявена раздразнителност от страна на гражданина да се стремят да го успокоят;
- 13. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
- 14. да се обличат съгласно деловия етикет;
- 15. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;
- 16. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

**Чл. 6.** Служителите от ИА ГИТ, извършващи административни услуги, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

- 1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите на административни услуги;
- 2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
- 3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
- 4. съгласуваност в работата на служителите от всички дирекции, за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в агенцията;
- 5. добро познаване на дейността на ИА ГИТ, на структурата ѝ и на основните нормативни и вътрешноведомствени актове и документи;
- 6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване в рамките на работния ден;
- 7. управление на знанието - умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
- 8. оперативност и деловитост;
- 9. умение за работа в екип;
- 10. периодично актуализиране на Хартата на клиента на ИА ГИТ;
- 11. осъвременяването на други материали, свързани с административното обслужване;
- 12. разработване на най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;
- 13. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията от всички административни звена в ИА ГИТ;
- 14. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
- 15. спазване на трудовата дисциплина.

**Чл. 7.** /1/ Осъществяване на административното обслужване в ИА ГИТ извършва при спазване на общите стандарти за административно обслужване съгласно чл. 20, ал. 1 и приложение №7 от Наредбата за административното обслужване:

- 1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
- 2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“**

---

помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

/2/ Осъществяване на административното обслужване в ИА ГИТ извършва при спазване на следните собствени стандарти за административно обслужване съгласно чл. 20, ал. 2-3 и приложение №8 от Наредбата за административното обслужване: Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише".

/3/ Стандартите по ал. 2 могат да бъдат допълвани и надградени.

/4/ Стандартите по ал. 1-2 се включват в Хартата на клиента на ИА ГИТ.

/5/ Хартата на клиента на ИА ГИТ се разработва при спазване на изискванията на чл. 21 от Наредбата за административното обслужване и одобрено с акт на Министерски съвет ръководство.

/6/ Хартата на клиента задължително се публикува в интернет страницата на Агенцията и се поставя на информационните табла на ИА ГИТ в страната.

**Чл. 8.** В ИА ГИТ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за издаване на индивидуален административен акт - до 14 дни от датата на започване на производството, като:

- в случаите, когато с индивидуалния административен акт се декларират или констатират вече възникнали права и задължения или се издава документ от значение на признаване, упражняване или погасяване на права и задължения, както и отказът да се издаде такъв документ – до 7 дни от датата на започване на производството;
- за издаване на индивидуален административен акт, свързан с решаване на преписки, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции – незабавно, но не по-късно от 7 дни;
- за издаване на индивидуален административен акт, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят - до един месец от започване на производството;
- когато трябва да се поиска съгласието или мнението на друг орган, срокът за издаването на акта се смята съответно продължен, но с не повече от 14 дни;

2. за отговор на запитвания от общ характер - до 5 работни дни;

3. за вземане на решение по предложение - до 2 месеца;

4. за отговор на предложения – до 7 дни от постановяване на решението;

5. за препращане на искания, предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - до 7 дни от постъпването му;
6. за вземане на решение по сигнал - до 2 месеца;
7. за съобщаване на решение по сигнал – до 7 дни от постановяване на решението;
8. за предоставяне на комплексно административно обслужване – до 3 дни от получаване на достъп до данните на административния орган, първичен администратор на данни;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация- до 14 дни след датата на регистриране, а в предвидените от закона случаи може да се удължи с не повече от 14 дни;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – до 14 дни;
11. за разглеждане и получаване на информацията по ЗДОИ - не по-малко от 30 дни от датата на получаване на решението;
12. за отговор до омбудсмана на препоръките, предложенията и становищата, дадени от него – до 14 дни;
13. времето за изчакване на вид административно обслужване не трябва да надвишава 20 мин.;
14. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони запитвания – до 20 минути;
15. издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство – до 2 работни дни.

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИА ГИТ**

#### **Раздел I**

#### **ИЗИСКВАНИЯ**

**Чл. 9.** /1/ Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, предложения и сигнали се подават чрез Център за административно обслужване (ЦАО) на ИА ГИТ.

/2/ Дейността на Центъра за административно обслужване се осъществява от служители от отдел ВОАО на Д АОИТ, а в дирекциите ИТ – от служители, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

/3/ За ориентация на потребителите на входовете на сградите се поставят указателни табели, относно местонахождението на Центъра за административно обслужване и работното му време.

/4/ Указателна табела „Център за административно обслужване“ се поставя и на вратите на помещенията или в помещенията, определени за административно обслужване на гражданите.

/5/ Информацията на указателните табели по ал. 3 и 4 се представя на български и на английски език и задължително включва логото на ИА ГИТ, логото и слогана на държавната администрация, наименованието на администрацията (за дирекциите ИТ и наименованието на съответната дирекция), работното време, броя на гишетата за обслужване на граждани.

/6/ Примерни образци на указателни табели се разработват от отдел ВОАО на ДАОИТ и се явяват приложения към настоящите правила.

**Чл. 10.** /1/ Работното време на ЦАО е от 9.00 до 17.30 часа ежедневно, в работните дни от седмицата.

/2/ Когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

/3/ За служителите в ЦАО се осигурява различен ред за ползване на почивките в работното време с цел да се осигури непрекъсваем режим на работа с гражданите.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“**

---

**Чл. 11.** Всички служители, извършващи административно обслужване, имат следните цели:

1. да осигурят тясно сътрудничество между администрацията на ИА ГИТ и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп - посещение на място, обикновена и електронна поща, наети национални телефонни линии, обявени стационарни телефони, факс, онлайн форми на официалната интернет страница на ИА ГИТ и др.;

2. да улесняват процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

**Чл. 12.** Обособените места за прием на граждани (Център за административно обслужване) трябва да отговарят на следните изисквания:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
2. информационни табла с актуална информация, написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. логото на ИА ГИТ;
4. логото и слогана на държавната администрация;
5. чиста, приветлива обстановка и добро осветление;
6. място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;
7. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
8. информационни и други материали, наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дупляни, брошури.

## **Раздел II**

### **ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ИА ГИТ**

**Чл. 13.** Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда", предоставя следните форми на административно обслужване:

1. приемане и разглеждане на искания, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
2. приемане на заявления и издаване на разрешения, удостоверения;
3. вписване в регистри;
4. приемане и изготвяне на отговори на запитвания, постъпили по различните информационни канали;
5. устни консултации по предоставените от агенцията административни услуги, по въпроси от общ характер и по въпроси от компетентността на агенцията;
6. консултации по телефон – наети национални телефонни линии и обявени в интернет-страницата на Инспекцията, телефони на дирекциите от специализираната администрация;
7. предоставяне на достъп до обществена информация по Закона за достъп до обществената информация.

## **Раздел III**

### **КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 14.** Административното обслужване в ИА ГИТ се осъществява посредством следните канали за достъп до административни услуги:

1. на място – в организирани постоянни приемни в сградите на централно управление на ИА ГИТ и Д ИТ ;
2. по наети национални телефонни линии или оповестени стационарни телефони за контакт и консултации;
3. по поща – на административните адреси на централно управление на ИА ГИТ и Д ИТ;
4. по факс – на оповестените факс-номера на централно управление на ИА ГИТ и Д ИТ;

5. по електронна поща – на оповестените e-mail адреси на Агенцията;
6. чрез Системата за сигурно електронно връчване на Държавна агенция „Електронно управление“ (електронна препоръчана поща);
7. чрез официалната интернет страница на ИА ГИТ – специализирани уеб-форми за онлайн комуникация;
8. чрез специализирани уеб-форми в единни портали за достъп до електронни административни услуги и достъп до обществена информация.

**Чл. 15.** Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла и интернет страницата на ИА ГИТ.

#### **Раздел IV**

#### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА МЯСТО**

**Чл. 16.** /1/ Дейността на служителите, осъществяващи административното обслужване на граждани и представители на организации на място, се изразява в:

1. предоставяне на информация за административните услуги и административното обслужване и отговори на въпроси от общ характер на достъпен и разбираем език;

2. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

3. информиране за специализирания прием, ако посетителят се интересува от това;

4. информиране и консултиране по въпроси от компетентността на ИА ГИТ по време на специализирания прием от служители на специализираната администрация;

5. разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението, даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно сроковете за отговор, процедурата и др.;

6. проверка за пълнотата на документацията, придружаваща искането или заявлението за предоставяне на административна услуга;

7. приемане и регистриране в деловодно-информационната система на заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, подадени на място, включително и чрез устно заявяване от потребителите на административни услуги;

8. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката - с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;

9. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация съгласно изискванията на ЗДОИ и утвърдените вътрешни правила по ЗДОИ;

10. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване;

11. осъществяване на връзка със звената, работещи експертно по преписките;

12. предаване на заявителя срещу подпис на разрешения, удостоверения и др. във връзка с постъпили заявления за административни услуги;

13. предаване срещу подпис на посочените адресати на отговори по сигнали, искания, запитвания и др.;

14. предаване срещу подпис на заявителя на материали и информация по ЗДОИ съгласно решение за предоставяне на информацията;

15. актуализиране на информацията за потребителите на информационните табла.

/2/ Дейностите по завеждането на исканията, жалбите, предложенията и др. в деловодната система и насочването им за последващи действия съгласно Вътрешните правила за организация на документооборота в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“.

/3/ Служителите, осъществяващи дейности по административното обслужване на място, могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Агенцията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи.

**Чл. 17.** /1/ Дейностите по административно обслужване на място се извършват в обособени за целта места в помещенията на административните адреси на ИА ГИТ във всеки областен град на Република България.

/2/ Адресите за осъществяване на административно обслужване на място се оповестяват в интернет-страницата на АИ ГИТ.

**Чл. 18.** Дейностите по административно обслужване на място се извършват в установеното работно време на Агенцията и при спазване на разпоредбата на чл. 8, ал. 6 от настоящите вътрешни правила.

**Чл. 19.** Подборът на персонала за работа с граждани се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

**Чл. 20.** За служителите, извършващи административното обслужване се организира специализираното обучение, което е насочено към развитие на:

1. умения за работа с информационно-деловодната система и отделните й решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на "едно гише" - принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове в областта на трудовото законодателство;
4. актуални знания относно нормативните актове, определящи административното обслужване
5. психологически знания и умения;
6. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

**Чл. 21.** За служителите, извършващи административното обслужване, се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи качествено изпълнение на дейностите по административното обслужване и безопасни условия на труд.

**Чл. 22.** Служителите, извършващи административното обслужване в Агенцията, проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

**Чл. 23.** /1/ В ИА ГИТ се извършват консултации на място за физически и юридически лица по въпроси от общ характер и въпроси от компетентността на Агенцията.

/2/ Консултациите по ал. 1 се осъществяват всеки работен ден от 09.00 до 17.30 часа от служители на Д ИТ с инспекторски правомощия.

/3/ Със своя заповед директорите на Д ИТ регламентират организацията и реда за даване на консултациите по ал. 1, включително изготвяне и утвърждаване графици за консултациите.

/4/ Информацията относно адресите, където може да се направи консултация на място и времето, в което може да се направи консултация се оповестява чрез интернет страницата на ИА ГИТ.

**Чл. 24.** Реда и организацията на консултации за граждани от служителите от дирекция ПОИД и ГД ИТ се определят със заповед на изпълнителния директор.

## **Раздел V**

### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ НАЕТИ НАЦИОНАЛНИ ТЕЛЕФОННИ ЛИНИИ 070017670, 080014008 И ОБЯВЕНИ СТАЦИОНАРНИ ТЕЛЕФОНИ ЗА ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛТАЦИИ**

**Чл. 25.** Дейността се осъществява чрез специално наетите от ИА ГИТ национални телефонни линии: горещ телефон - 0700 17 670, с насочване към съответната Дирекция "Инспекция по труда"; безплатен телефон за трудови злополуки - 0800 14 008; обявените в интернет-страницата на ИА ГИТ стационарни телефони за информация и консултации.



**Чл. 26.** /1/ Служителите, обслужващи обявените телефони за контакт, приемат сигнали за нарушения от граждани, предоставят информация и консултации по телефон относно въпроси, свързани с административното обслужване, предоставянето на административни услуги, трудовото законодателство, осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд, законодателството в областта на заетостта, специализирания контрол по служебните правоотношения съгласно своята компетентност.

/2/ При осъществяване на административно обслужване по телефон служителите са длъжни да спазват стандартите за:

- идентификация на служителите при водене на телефонни разговори;
- за спазване на правилата за комуникация с потребителите.

/3/ Приетите сигнали се регистрират в деловодната система в деня на приемането им при спазване на Вътрешните правила за организация на документооборота в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и се разглеждат по реда на АПК.

## **Раздел VI**

### **ДЕЙНОСТИ ПО ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ВЪВ ВРЪЗКА С ПОСТЪПИЛИ ПО ОБИКНОВЕННА И ЕЛЕКТРОННА ПОЩА И ПО ФАКС ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЗАПИТВАНИЯ, СИГНАЛИ И ДР.**

**Чл. 27.** /1/ Искания и заявления за предоставяне на административни услуги, заявления за достъп до обществена информация, запитвания, жалби, сигнали и др. се получават на официално обявените в интернет страницата пощенски и електронни адреси и номера на факс на ИА ГИТ.

/2/ Получените искания, заявления, запитвания, жалби, сигнали и др. се завеждат в деловодната система и се насочват за резолюция при спазване Вътрешните правила за организация на документооборота в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и се разглеждат по реда на АПК.

## **Раздел VII**

### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ИА ГИТ**

**Чл. 28.** На интернет страницата на агенцията се публикуват:

1. видовете административни услуги, извършвани от ИА ГИТ съгласно Регистъра на услугите в Административния регистър;
2. реда (процедурите) за заявяване и получаване на административни услуги;
3. типовите формуляри и бланки за заявяване на административни услуги;
4. вътрешните правила, за които в нормативен акт има задължение да се оповестяват публично (вътрешни правила по ЗДОИ, за административно обслужване, за обществени поръчки и др.);
5. каналите за достъп до административни услуги;
6. хартата на клиента;
7. административните адреси на структурните звена на ИА ГИТ, ангажирани с дейности по административно обслужване;
8. телефоните за информация, консултации и подаване на сигнали;
9. уеб-базирани форми за онлайн подаване на сигнали за нарушения или за корупция, за обратна връзка и осъществяване на електронни услуги;
10. анкети за проучване на мнението на гражданите;
11. анализи и доклади относно административното обслужване и измерване на удовлетвореността на гражданите;
12. често задавани от граждани и организации въпроси от общ характер или по административното обслужване и административните услуги и отговори на тези въпроси;
13. e-mail адреси на централно управление на ИА ГИТ и Д ИТ;
14. други материали, свързани с административното обслужване, по преценка или с одобрението на изпълнителния директор или главния секретар;
15. информация, материали и др., за които в нормативен акт или във вътрешен акт има записано изискване да бъдат оповестявани публично.

**Чл. 29.** /1/ Получените чрез онлайн формите на официалната страница на ИА ГИТ запитвания, сигнали и др. се завеждат в деловодната система и се насочват за резолюция при спазване Вътрешните правила за организация на документооборота в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“.

/2/ Съобщение за регистрация на документа, съдържащо входящия номер, се изпраща на заявителя на посочената от него електронна поща за контакт.

**Чл. 30.** /1/ В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата се създава и поддържа секция „Често задавани въпроси и отговори“.

/2/ В секцията се публикуват често задавани от граждани и организации въпроси от общ характер и отговорите на съответните въпроси.

/3/ Звената от общата и специализираната администрация, както и отделни служители, могат да правят предложения за публикуване в тази част на интернет страницата на често срещани в практиката им въпроси от общ характер.

/4/ Предложенията се изпращат до дирекция АОИТ.

/5/ Служителите от Д АОИТ подготвят стандартизиран отговор и с докладна записка до главния секретар искат одобрение за публикуване на въпроса и отговора в секция „Често задавани въпроси“.

/6/ При одобрение, въпросът и отговорът се публикуват в секцията от служители от Д АОИТ.

/7/ Д АОИТ уведомява по електронна поща за всеки новопубликуван в секцията въпрос и отговор дирекциите „Инспекция по труда“.

/8/ Когато възникне необходимост от промяна във вече публикувани отговори или от премахване на неактуални отговори, промяната/премахването става след одобрение от главния секретар.

**Чл. 31.** В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата се създава и поддържа секция „Анализи и доклади“, в която се публикуват годишните доклади за оценка на удовлетвореността на потребителите, както и други доклади или анализи относно административното обслужване.

**Чл. 32.** В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата се създава и поддържа секция „Център за административно обслужване“, в която се публикува обща информация относно центъра за административно обслужване съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

### Глава трета

#### **ГОДИШЕН ОТЧЕТ ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл. 33.** /1/ ИА ГИТ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

/2/ Отговорните служители за попълване на отчета по ал. 1 се определят със заповед на изпълнителния директор и отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

/3/ Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на служителите по ал. 2, а резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната им оценка.

**Чл. 34.** /1/ Механизмите за обратна връзка с потребителите на административни услуги и изследването на тяхната удовлетвореност се съобразяват с Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, утвърдена от Министерски съвет.

/2/ В ИА ГИТ се прилагат следните механизми за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите:

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. осигуряване на постоянна телефонна линия с потребителите („горещ телефон“).

/3/ Освен описаните в ал. 2 механизми, в Агенцията могат да се прилагат и други методи за изследване на удовлетвореността на гражданите съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

**Чл. 35.** Въз основа на информацията, получена вследствие на прилагане на механизмите по чл. 31, ежегодно до 01 април се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите при спазване на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, който се публикува на интернет страницата на Агенцията.

**Чл. 36.** /1/ За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията на Инспекцията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите на анкетна карта за обратна връзка, по електронен път на интернет страницата или на хартиен носител на място в ИА ГИТ или в Д ИТ;

/2/ До 10-то число на месеца Д ИТ обобщават данните от постъпилите в предходния месец анкетни карти в електронна таблица и ги изпращат в отдел ВОАО на Д АОИТ.

/3/ Постъпилите чрез интернет страницата анкетни карти се обобщават от отдел ВОАО на Д АОИТ до 10-то число на месеца.

/4/ Обобщените данни по ал. 2 и ал. 3 се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

**Чл. 36а** /1/ Два пъти годишно служителите, изпълняващи дейности по административно обслужване на гражданите на място в центровете за административно обслужване попълват и изпращат до директора на ДАОИТ въпросник съгласно Приложение №1 към настоящите вътрешни правила.

/2/ Попълнените въпросници за първото полугодие на съответната година се изпращат до 10-то число на месец юли, а за второто – до 10-то число на месец януари.

/3/ Не по-късно от края на съответния месец данните от постъпилите в ДАОИТ въпросници се обобщават и представят пред главния секретар.

/4/ Информацията от въпросниците се използва за взимане на решения и предприемане на действия за подобряване на административното обслужване и/или на предоставянето на административни услуги.

/5/ Информацията от въпросниците и предприетите в следствие на нея действия се използват при изготвяне на ежегодните доклади за измерване удовлетвореността на потребителите по метода „Консултации със служителите“.

**Чл. 37.** Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутиите, намиращи се на входа на сградите, където се помещават структурните звена на инспекцията, по електронна поща, от специализирания прием, както и от дневниците /електронните таблици/, попълвани от служителите при осъществяване на административно обслужване по телефон.

#### Глава четвърта

#### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ИА ГИТ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

**Чл. 38.** /1/ Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на ИА ГИТ се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

/2/ Администрацията на ИА ГИТ по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по искания и сигнали на гражданите или предприети

по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

**Чл. 39.** При потребност администрацията на ИА ГИТ взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване, по реда на чл. 26 от Наредбата за административното обслужване.

#### **Глава пета** **ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОНТРОЛ И НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ**

**Чл. 40.** /1/ Нарушенията на задълженията предвидени в Наредбата за административното обслужване и тези Правила се установяват от длъжностни лица, определени със заповед на изпълнителния директор.

/2/ При изпълнение на задълженията си длъжностните лица по ал. 1 могат да изискват изготвяне на становище от експертите от отдел БОАО по всеки отделен случай.

/3/ Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

/4/ Наказателните постановления се издават от изпълнителния директор.

/5/ Установяването на нарушенията, издаването на наказателните постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

#### **Допълнителни разпоредби**

**§ 1.** Съгласно приложение №7 към Наредбата за административното обслужване, общите стандарти за качество на административното обслужване по съдържание и смисъл са:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

---

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";

гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“**

---

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;

б) осигуряване на преводач от английски език;

в) специализиран софтуер за симултанен превод.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

---

- б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
  - аа) не е необходима за обслужването;
  - бб) е общоизвестна;
  - вв) е или следва да бъде служебно известна;
  - гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

**§ 2.** Собствен стандарт за качество на административното обслужване на принципа „едно гише“ по съдържание и смисъл съгласно приложение №8 към Наредбата за административното обслужване е:

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

- а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от наредбата;
- б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;
- в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

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

**Преходни и заключителни разпоредби**

**§ 4.** Вътрешните правила за административното обслужване се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

**§ 5.** Вътрешните правила за организация на административно обслужване в ИА ГИТ влизат в сила от датата на утвърждаването им.

**ВЪПРОСНИК**  
**ЗА ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**  
**ПО МЕТОДА „КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ“**

1. Как посетителите оценяват работното време на ЦАО?

- Удовлетворително
- Не са правени коментари относно работното време
- Неудовлетворително

2. Правени ли са предложения за промяна на работното време?

- Не са правени
- Правени са  
.....  
(моля да посочите, какво работно време би удовлетворило потребителите)

3. Каква е оценката на клиентите относно достъпността на помещенията?

- Удовлетворително
- Не са правени коментари относно достъпността до помещенията
- Неудовлетворително  
.....  
(моля да посочите за какви проблеми с достъпността до помещенията най-често се оплакват клиентите)

4. Каква е оценката на клиентите относно условията в помещенията

- Удовлетворително
- Не са правени коментари относно условията в помещенията
- Неудовлетворително  
.....  
(моля да посочите от кои условия в помещенията се оплакват клиентите)

Дата: .....

Изготвил: .....  
(име и фамилия) (подпис)  
(длъжност)  
(дирекция)