



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ

УТВЪРЖДАВАМ:
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:.....
(РУМЕН РУСЕВ)

Дата: 25.06.2020 г.

На основание чл.1 ал.2 от Наредбата за административното обслужване и чл.14 т.6 от Устройствения правилник на областните администрации

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ**



ГРАД ДОБРИЧ
ЮНИ 2020 Г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Добрич служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл.2 За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Добрич.

Чл.3 Административното обслужване в Областна администрация Добрич се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента на Областна администрация Добрич и при гарантиране на:

1. равен достъп на потребителите до административните услуги;
2. равнопоставено отношение към всички потребители;
3. улеснение на потребителите при:
 - получаване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
 - регистриране на заявленията/исканията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете.
4. качество и ефективност на работата чрез създаване и популяризиране на стандарти за административното обслужване;
5. пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за нарушения и корупция;
6. координираност и взаимодействие между всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;
8. създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги;
9. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
10. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
11. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
12. осигуряване на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл.4 /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация Добрич.

/2/ "Административна услуга" 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 потребителите;

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 потребителите, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 Административното обслужване се осъществява в Център за административно обслужване (ЦАО), обозначено с указателни табели на български и английски език, с непосредственото сътрудничество между отделните звена в сградата на Областна администрация с адрес ул. "Независимост" № 5.

Чл.6 /1/ Работното време за работа с клиенти в ЦАО е от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, когато в края на работното време в ЦАО има потребители на административни услуги работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

/2/ За да се осигури непрекъсваем режим на работа на ЦАО по време на обедната почивка и докладване на входящата поща, обслужването на граждани и юридически лица се извършва от служител от Дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“ /АКРРДС/, определен от Главния секретар. При сключен договор с Агенцията по заетостта, чрез Директора на „Бюро по труда“-Добрич по програма „Старт в кариерата“ за работно място в ЦАО, задълженията се изпълняват от конкретния служител.

Чл.7 При осъществяването на административното обслужване, служителите в ЦАО:

1. спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Добрич;
2. се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
3. при разговор по телефон или при личен контакт с потребителите, съобщават името и фамилията си;
4. се легитимират пред потребителите чрез носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат. Отличителният знак е изготвен на български и английски език и се предоставя на служителите в срок до 7 дни от тяхното назначаване;
5. спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
6. предоставят ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от Областна администрация Добрич административни услуги;
7. се стремят към изграждането на доверие у потребителите, чрез открито общуване;
8. оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване
в Областна администрация Добрич*

9. предоставят на потребителите информационна визитка с регистрационен номер на преписката им;
10. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС при осигурена възможност за картови плащания.

Чл.8 /1/ Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

/2/ За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;
5. удобен и лесен достъп за възрастни хора, бременни жени, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички и хора с увреждания до и в ЦАО;
6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дилпани, брошури, анкетни карти;

/3/ Задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.9 Всички информационни и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Областна администрация Добрич и на информационните табла.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10 Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, точна и достоверна, пълна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.11 /1/ Информация за предоставяните от Областна администрация Добрич услуги може да бъде получена от:

1. ЦАО в Областна администрация Добрич, с адрес: ул."Независимост" № 5, град Добрич;
2. Телефони на ЦАО в Областна администрация Добрич - 058/601 247; 058/655 434
3. Интернет адрес: www.dobrich.government.bg

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, както и на интернет адрес www.dobrich.government.bg с възможност за изтегляне и подаване, както и за подаването им на електронната поща на администрацията, подписани с електронен подпис или на хартиен носител в ЦАО.

/3/ Областна администрация Добрич информира потребителите на административни услуги за възможността за извършване на картови плащания и чрез поставяне на съобщения и указателни табели на определени за това места, както и на интернет страницата на администрацията.

Чл.12 За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Областна администрация Добрич се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване, чрез Директора на дирекция „АПОФУС“;
2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

Чл.13 /1/ Информацията за административното обслужване, съгласно приложение №3 към чл. 16 ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, се актуализира във всички източници в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

/2/ Организацията и контролът по изпълнение на ал. 1 се извършва от Главния секретар.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ СЪС ЗВЕНАТА В АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл. 14 За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите по административно обслужване и звената от администрацията:

1. периодично организират работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения за организация на работния процес;
2. периодично обменят опит и информация;
3. идентифицират проблеми при взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализа на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследване на тяхната удовлетвореност;
4. предлагат актуализиране на вътрешните ведомствени актове, регламентиращи взаимодействието между структурните звена в администрацията и други институции имащи отношение към дейностите.

V. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.15 /1/ При извършване на интегрирани административни услуги, административното обслужване се осъществява от Областна администрация Добрич със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

/2/ Правилата и редът за осъществяване на интегрираната услуга от Областна администрация Добрич, се уреждат в изрично споразумение за поемане на задължения между Областната администрация и съответната институция или организация.

/3/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Главния секретар на Областна администрация.

Чл.16 /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.17 Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.18 /1/ Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областния управител, като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

/2/ В случаите по ал.1, Областният управител:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;
3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;
4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване;
5. изготвя образци на заявления/искания и предоставя административните услуги, по посочения от заявителя предпочитан начин на получаване на издадения индивидуален административен акт (съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване).

Чл.19 /1/ Заявяването пред Областния управител, като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно утвърден образец (*приложение № 2*).

/2/ В заявлението по ал.1 се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуален административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;
3. начинът по който да бъде получен индивидуалният административен акт по чл. 18 ал. 2 т. 5.

/3/ Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната административната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

/4/ По искане на Областния управител, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3 т. 1 и актуална информация по ал. 3 т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

/5/ Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл.20 В случаите по чл.19 от настоящите правила, Областният управител:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност,

- които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата;
 4. пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областния управител.

Чл. 20а Когато искане за комплексно административно обслужване по чл. 19 ал. 1 се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областния управител в съответствие с изискванията на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.21 /1/ Областна администрация Добрич приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Добрич и се потвърждават с писмено отбелязване в информационната визитка, връчена на клиента;

/3/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно утвърден образец (*приложение № 1*), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Добрич;

/4/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Добрич;

/5/ Областна администрация Добрич приема устни и писмени искания в рамките на времето за работа с клиенти. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

/6/ Пред Областна администрация Добрич потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/7/ Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.22 При работа с клиенти служителите в ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, приети в Областна администрация Добрич:

1. максимален срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложение, сигнал или жалба от потребител, в това число и по повод лошо администриране - 30-дневен срок от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства срокът може да се удължи до 60 дни;
2. максимален срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване
в Областна администрация Добрич*

електронната поща – до 7 дни от получаването. В случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЦАО е не повече от 20 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, поради технически изисквания на програмните продукти с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но с не повече от 10 минути.

Чл.23 /1/ С цел измерване удовлетвореността на клиента, Областна администрация Добрич създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фойето на Областна администрация;
3. възможност за подаване на on-line Анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция в Областна администрация;

/2/ Областна администрация Добрич проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализирания информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/3/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VIII. РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 24 /1/ Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна администрация Добрич.

/2/ Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи, съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

/3/ При наличието на просрочени преписки през съответния месец, до 5-то число на следващия месец, Главен експерт “Евроинтеграция, информационно-комуникационни технологии и дейности” предоставя на Главния секретар справка за техния брой.

/4/ В случаите по ал. 3, Главният секретар изисква от Директорите на дирекции доклад за всеки конкретен случай, относно причините довели до това.

Чл. 25 /1/ Нарушенията на задълженията определени в Наредбата за административно обслужване се установяват от длъжностно лице определено със заповед на Областен управител на област Добрич.

/2/ Длъжностно лице определено със заповед на Областен управител на област Добрич издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията на служителите на Областна администрация Добрич предвидени в Наредбата за административно обслужване.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. 1. Технологичните карти на процесите се изготвят или актуализират в срок до 1 (един) месец от утвърждаването на Вътрешните правила.

2. Технологичните карти по чл. 16 се изготвят от Директорите на дирекции (по компетентност) и се представят на Главния секретар на Областна администрация

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване
в Областна администрация Добрич*

Добрич за утвърждаването им, след което стават неразделна част от настоящите правила.

§2. Неразделна част от настоящите правила са приложение №1 и приложение № 2.

§3. Ръководителите и служителите в Областна администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§4. Правилата влизат в сила след датата на утвърждаването им от Главния секретар.