



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ

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

Дата:01.09.2016 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
СЕПТЕМВРИ 2016 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, Хартата на клиента на Областна администрация Добрич и при гарантиране на:

1. равен достъп гражданите и юридическите лица до административните услуги;
2. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административни услуги;
 - регистриране на заявленията/исканията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете.
3. качество и ефективност на работата по административното обслужване;
4. пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за нарушения и корупция;
5. координираност и взаимодействие между дирекциите, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;
7. създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги.

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 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. експертните, 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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 Административното обслужване се осъществява в Бюрото за комплексно обслужване (БКО), обозначено с указателни табели на български и английски език, с

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

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 БКО е от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, когато в края на работното време в БКО 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 БКО 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 БКО, задълженията се изпълняват от конкретния служител.

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

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 клиента 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 гражданите, 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;
9. предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен номер на преписката им и срок за отговор;

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. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за

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

възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дипляни, 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, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

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

1. БКО в Областна администрация Добрич, с адрес: ул."Независимост" № 5, град Добрич;
2. Телефони на БКО 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 БКО, както и на интернет адрес www.dobrich.government.bg с възможност за изтегляне и подаване и подаването им на електронната поща на администрацията, подписани с електронен подпис или на хартиен носител в БКО..

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:

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

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 БКО 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 информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт 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. 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);

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

б. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

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

/2/ Към заявлението по ал.1 се прилагат документите, описани в чл.14б, ал.3 от Наредбата за административното обслужване.

/3/ По искане на Областния управител, компетентният орган му предоставя утвърден от него образец на заявление за съответната услуга и актуална информация за извършване на услугата в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

/4/ 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 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; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областния управител.

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 електронните административни услуги.

Чл.22 При работа с клиенти служителите в БКО 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 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 БКО 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 файето 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.

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

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

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

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

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