



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация

Габрово

УТВЪРДИЛ:
ВЕСЕЛИН РАДКОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ С
АДМИНИСТРАТИВЕН ЦЕНТЪР ГАБРОВО**

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Областна администрация – Габрово, наричана по-нататък за кратко ”администрация”.

(2) Вътрешните правила определят правата, задълженията и отговорностите на служителите в администрацията, във връзка с осъществяване на административното обслужване.

Чл. 2. (1) Дейността на служителите в администрацията се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

(2) Служителите изпълняват служебните си задължения при строго спазване на законодателството в Република България.

(3) Служителите извършват работата си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите.

(4) Служителите следват поведение, което не накърнява престижа на държавната служба, не само при изпълнение на служебните си задължения, но и в своя обществен и личен живот.

(5) При изпълнение на служебните си задължения служителите се отнасят любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачитат правата и достойнството на личността и не допускат каквито и да са прояви на дискриминация.

Чл. 3. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс, както и 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. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;
6. качество на предоставяните услуги;
7. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси и цени на услугите по банков път, с платежна карта или в брой.

(2) Областна администрация – Габрово периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(3) При осъществяване на административното обслужване Областна администрация - Габрово се ръководи и използва добрите практики посочени в ежегодния доклад на Министър-председателят по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията.

(4) Главният секретар организира периодично допитване, изследване и оповестяване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

(5) Главният секретар извършва ежегодно периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. По смисъла на Закона за администрацията:

1. **"Административно обслужване"** е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

2. **"Административна услуга"** е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

3. **"Комплексно административно обслужване"** е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Раздел II

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. (1) Административното обслужване се осъществява от служителите в Центъра за услуги и информация.

(2) Центърът за услуги и информация в администрацията, изпълнява функциите на звено за административно обслужване.

(3) Той е организиран на принципа “Едно гише” и изпълнява ролята на фронт-офис, съгласно заложените принципи в Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “Едно гише”, приета с Решение № 878 на Министерски съвет от 29.12.2002 г.

Чл. 6. (1) Служителите в звеното за административно обслужване извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно.

(2) Те са длъжни да предоставят информация на потребителите за извършваните административни услуги на достъпен и разбираем език.

(3) При необходимост предлагат на потребителите за попълване разработените стандартни формуляри към всяка една от предлаганите административни услуги.

(4) Те отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към служител, притежаващ съответната компетентност в областна администрация и/или към други компетентни административни органи.

(5) Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък.

(6) Дават информация за хода на работата по преписките.

(7) Служителите в звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документ от другите звена в областна администрация, когато тя е необходима за извършване на справки на място.

(8) Предоставят исканите документи.

(9) Разясняват начините на плащане на заявената административна услуга, като насърчават картовото плащане чрез ПОС терминално устройство.

Чл.7. (1) Администрацията осигурява достъп до звеното за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги работно време.

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е без прекъсване. То не може да бъде по-кратко от работното време на администрацията.

(3) Конкретния график на работното време на служителите в звеното за административно обслужване се определя и утвърждава от Главен секретар.

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

Раздел III

РЕГИСТРАЦИЯ И ДВИЖЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ

Чл. 8. (1) Служителите в администрацията работят само с регистрирани документи.

(2) Изискването важи и за внесените устно искания, които се отразяват в протокол, съгласно приложение № 1 и се регистрират в деловодната система.

Чл. 9. (1) След първоначалната регистрация, в Центъра за услуги и информация, документите се събират в специално предназначена папка и заедно с работните папки на

отделните структурни звена се внасят за резолюция или подпис на Областен управител в 16.00 часа всеки работен ден.

(2) До този час задължение е на всички служители, които са подготвили писма да я представят в Центъра за услуги и информация.

/(3) Изключение от посочения час може да има по нареждане на Областен управител или при изготвяне на спешна кореспонденция, които самите служители внасят за подпис.

(4) Служителите сами следят за точното им и коректно оформление на изготвените от тях документи.

(5) Последващ контрол имат съгласуващите ръководители и служителите в деловодството, като имат задължение да връщат преписки за неточно оформление.

Чл. 10. След резолиране на писмата, техническият сътрудник на Областен управител преглежда входящата кореспонденция за спешни писма и подпечатва изготвените такива.

Чл. 11. (1) Първоначалната резолюция се отразява в системата за електронен документооборот и върху бланка за последваща резолюция, от длъжностните лица в деловодството.

(2) Последващите резолюции се извършват единствено в електронната система за документооборот. Служителите сами поемат инициативата за своевременното им предаване на конкретния изпълнител.

Чл. 12. (1) Извеждат се само тези писма, които имат всички необходими реквизити /коректно оформени, подписани и подпечатани от съответния ръководител/ и направена заявка в електронната система за документооборот.

(2) Служителите имат задължението да окомплектоват преписките си с необходимите приложения предварително.

(3) Изведените документи се адресират и изпращат по установения ред от длъжностните лица в Центъра за услуги и информация

Чл. 13. Организацията на документооборота се регламентирана с "Вътрешни правила за организация на документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител в областна администрация – Габрово".

Раздел IV

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 14. (1) Областна администрация – Габрово осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за предоставянето от нея на административни услуги.

(2) Осигурява по служебен път документите, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 15. Областна администрация – Габрово събира служебно информация, документи и други данни от други административни структури, ако в нормативен акт е предвидено това да се осъществява по служебен път.

Раздел V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. Подаването на заявление за комплексно административно обслужване, пред Областен управител – Габрово, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 17. В случаите когато Областен управител – Габрово е компетентен орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно.

2. осигурява по служебен път информация и доказателствени 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 административен акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя, по предпочитания от него начин.

5. осъществява комплексното административно обслужване в 3 /тридневен/ срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

Чл. 18. (1) Заявяването на услугата пред Областен управител – Габрово, в случаите когато участва в комплексно административно обслужване, се извършва с писмено заявление по образец – *приложение № 2*.

(2) След окомплектоване, преписката се изпраща до компетентния орган, предоставящ услугата.

(3) Срокът започва да тече от датата на получаване на преписката.

Раздел VI

СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 19. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки /полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.20. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.21. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистри, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл.22. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанията за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.23. Въз основа на получената по реда на чл.3 и чл.4 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.24. Издаденото по реда на чл.4 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.25. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл.26. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел VII

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 27. (1) Администрацията осигурява информация за видовете извършвани услуги чрез следните канали:

1. Център за услуги и информация”, който се намира на адрес: гр. Габрово, пл. “Възраждане” № 5, ет. 1
2. Телефони за информация 066/810 640, 810 642
3. Лицензиран пощенски оператор
4. Бланки и брошури
5. Информационно табло
6. Интернет портал - <http://www.gb.government.bg>
7. Електронна поща
8. Факс

(2) Информацията за услугите е:

1. ясна, точна, общо разбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без съкращения.

Чл. 28. (1) Информацията, която би представлявала обществен интерес се публикува на сайта на администрацията или се обявява чрез други информационни канали.

(2) Същата се актуализира, след настъпване на промяна в нея.

Чл. 29. (1) Достъп до обществена информация, в Областна администрация, се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

(2) За предоставянето на достъп до обществена информация се съставя протокол, който се подписва от заявителя и от съответния служител.

(3) Предоставянето на достъп до обществена информация се регламентира с Вътрешни правила за предоставяне право на достъп до обществена информация в Областна администрация на област Габрово.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 30. (1) Административното обслужване, в Областна администрация – Габрово, се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите в администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 31. (1) В администрацията са поставени указателни табели за длъжностите и имената на всички служители, които са изписани на български и английски език.

(2) Осигурена е възможност за достъп на лица в неравностойно положение.

(3) Администрацията е осигурила места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 32. (1) Областна администрация – Габрово е приета Харта на клиента, която е публикува на интернет страницата и екземпляр от нея има в Центъра за услуги и информация, който се предоставя на клиентите при поискване.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Раздел II

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 33. Служителите в Областна администрация - Габрово поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 34. (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и препоръки, телефони, интернет, и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 35. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от един път в годината.

Чл. 36. (1) За изследване на удовлетвореността е изготвена „Инструкция за измерване и анализ на удовлетвореността на клиентите“.

(2) Към нея са разработени и анкетни карти за проучване на потребителската удовлетвореност

Раздел III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 37. Взаимодействието между омбудсмана и Областна администрация е регламентирано в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 38. В Областна администрация – Габрово са разработени и „Вътрешни правила за организацията и дейността на комисията за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана“.

Раздел IV

ОТЧИТАНЕ И КОНТРОЛ

Чл.39. (1) Областна администрация - Габрово отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Самооценка на административното обслужване веднъж годишно.

(2) Самооценката на административното обслужване е част от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 40. В началото на всяка година, Областна администрация - Габрово публикува ежегоден Доклад за дейността администрацията, за предходната година, на интернет сайт на администрацията <http://www.gb.government.bg>.

Глава четири

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 41. За всички неуредени въпроси се прилага действащото към момента законодателство на Република България.

Чл. 42. Настоящите правила се приемат на основание чл. 6 от Наредбата за административното обслужване изменена и допълнена в ДВ бр. 47 от 20.05.2008 г.

(Заглавие изм. Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване, приета с ПМС 246 от 13.09.2006 г., /обн. в ДВ бр. 78 от 26.09.2006 г./).

Чл. 43. (1) Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила се осъществява от Главния секретар на Областна администрация – Габрово.

(2) Настоящите правила влизат в сила считано от 23.03.2007 г.

(3) Дата на последна актуализация в сила считано от 01.06.2008 г.

(4) Дата на последна актуализация в сила считано от 02.08.2010 г.

(5) Дата на последна актуализация в сила считано от 23.03.2015 г.

(6) Дата на последна актуализация в сила считано от 03.10.2017 г.

(7) Дата на последна актуализация в сила считано от 18.06.2018 г.

Разработени от : Главен експерт

/Д. Гутева/

Съгласувал:

Директор на дирекция АПОФУС

/Николай Петров/

Главен юрисконсулт:

/Биляна Големанова/