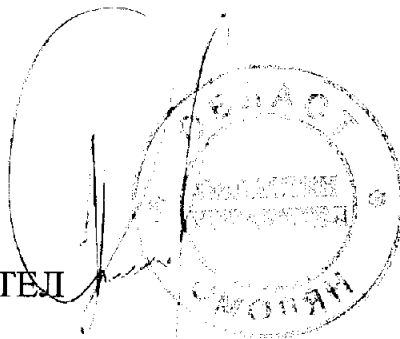


УТВЪРЖДАВАМ:
НЕДЯЛКО СЛАВОВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН

1. Основни принципи на административното обслужване. Етика и култура на административното обслужване

1. Дейността по административно обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Смолян се осъществява при спазване изискванията на Наредбата за административното обслужване, Закона за държавния служител и действащото законодателство на Република България; в съответствие с Устройствения правилник на областните администрации, Хартата на клиента и настоящите вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Смолян.

2. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги. То се извършва законосъобразно, своевременно и точно.

3. При осъществяване дейността по административно обслужване служителите от Областна администрация Смолян изпълняват задълженията си безпристрастно, като създават условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители на административни услуги и общодостъпност на обслужването за всички граждани и юридически лица, независимо от особеностите на потребителите като етническа принадлежност, пол, образование, възраст, социално положение, религиозни убеждения, физически или умствени увреждания и др.

4. При предоставянето на административни услуги служителите от Областна администрация Смолян се отнасят любезно, възпитано, с уважение и отзивчивост към всички потребители, като особено внимание се обръща на потенциално неравностойните обществени групи.

5. Служителите са длъжни да не разгласяват факти и сведения, които са им станали известни при или по повод изпълнение на задълженията им по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

6. Административното обслужване се извършва в условията на откритост, пълна и общодостъпна информация за видовете административни услуги, предоставяни в Областна администрация Смолян; същността на административните процедури и производства; срокове; необходими документи; правата на потенциалните потребители в процеса на обслужването; възможностите за защита на законните им права и интереси в случай на допуснати от служители на администрацията нарушения; при откази за извършване на административни услуги или лошо администриране.

7. Предоставянето на административни услуги се извършва на основата на комуникация и обратна връзка относно качеството на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите.

8. При осъществяване на административното обслужване администрацията се ръководи и използва посочените в Доклада за състоянието на администрацията добри практики.

9. Административното обслужване се осъществява в условията на координация и взаимодействие между административните звена и служителите в Областна администрация - Смолян.

II. Организация на приема и ред за регистрация на подадените заявления/искания за извършване на административни услуги. Разпределение на постъпилите заявления /искания/ между административните звена и съответните експерти (специалисти) в Областна администрация Смолян

1. Информация и съдействие на потребителите на административни услуги

1.1 Административното обслужване в Областна администрация Смолян е организирано централизирано, на принципа на „едно гише“. Приемът на потребителите на административни услуги се извършва от служител в звеното за административно обслужване - гише “Информация и деловодство” в сградата на Областна администрация Смолян, гр. Смолян, бул. “България” № 14,. Работното време на ГИШЕ “ДЕЛОВОДСТВО И ИНФОРМАЦИЯ” е от 09:00 до 17:30. В случай, че във пред ГИШЕ “ДЕЛОВОДСТВО И ИНФОРМАЦИЯ” има чакащи потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа.

Служителят в гишето задължително носи отличителен знак /бадж/ с посочване на името и длъжността му.

1.2 Служителят в звеното за административно обслужване - гише “ Деловодство и информация ”:

а) Предоставя информация от общ характер на потребителите на административни услуги на достъпен и разбираем език относно:

- видовете административните услуги, извършвани в Областна администрация Смолян;

- нормативно регламентирани процедури, реда, условията и изискванията за предоставяне на услугите;

- вътрешния ход на производствата съобразно разработените и утвърдени процедури и правила за извършване на отделните видове административни услуги в Областна администрация Смолян;

- сроковете за извършване на административното обслужване;

- документите, които е необходимо да бъдат представени от заявителя за извършване на административната услуга и ведомството /администрацията/, от където могат да бъдат получени същите.

б) Отговаря на рутинни експертни запитвания и запитвания от общ характер относно предоставяните в Областна администрация Смолян административни услуги, направени от потребителите в гишето, по телефон, електронна поща и др. При необходимост от специализирана експертна информация служителят се свързва със съответния експерт от “бек” офиса като указва на потребителя след колко време ще му бъде предоставена исканата информация.

в) Разяснява на потребителите на административни услуги изискванията за подаване на заявление;

г) Предоставя информационни материали за извършваните административни услуги в Областна администрация Смолян;

д) Разяснява правата и задълженията на потребителите на административни услуги; възможността и процедурата за подаване на жалба във връзка с качеството на административното обслужване и предоставяните услуги.

ж) Разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

1.3 В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време /Приложение №3/.

а) Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и на Кодекса на труда.

2. Прием и регистрация на заявления/искане за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения до ОА Смолян

2.1 **Заявления/искане** за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения до ОА Смолян се подават:

1. по пощата на адрес: 4700 Смолян, бул. “България” № 14, в оригинал;
2. по електронна поща: governor@region-smolyan.org
3. на факс: +359 0301 6 01 92;
4. “на ръка” в Звеното за административно обслужване.
5. устно в Звеното за административно обслужване;

2.1.1 **Приемането, регистрирането и получаването на документите** се извършва в звеното за административно обслужване - гише “Деловодство и информация”. Същото е обозначено с указателна табела и достъпно за хора с увреждания.

2.1.2 Заявленията /формуляри и бланки по образец/ за извършване на административни услуги се получават в звеното за административно обслужване - гише “Деловодство и информация”.

Служителят в звеното за административно обслужване - гише “Деловодство и информация”:

а) Предоставя формуляри /бланки/ на заявленията на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата;

б) Предоставя формуляри /бланки/ на стандартни документи /напр. декларации/, които трябва да бъдат попълнени от потребителите на административни услуги и приложени към подаваните от тях заявления;

* Формулярите /бланки/ на заявления, документи и др., се получават от потребителите безплатно. Същите могат да бъдат изтеглени и от web страницата на Областна администрация Смолян – <http://sm.government.bg>.

в) Насочва заявителите при попълването на формулярите да използват примерните образци, поставени на видно място в гишето;

г) оказва съдействие при попълването на заявленията.

2.2 Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на

административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК.

2.3 Исканията се подават устно или писмено. Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, съгласно образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

2.4 Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна администрация Смолян могат да се подават:

1. по електронен път;
2. лицензиран пощенски оператор;
3. факс или по друг начин, оповестен като технически възможен,

подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.

2.4.1 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.

2.4.2 При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна курьерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

2.4.3 Областна администрация може да сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

2.5 За извършването на административните услуги се спазват сроковете предвидени в Административно процесуалния кодекс, както и в специалните нормативни актове.

2.6 При регистрацията се извършва проверка за наличието на всички необходими документи за извършване на административната услуга, посочени в заявлението и се образува служебна преписка. При приемането на заявлението служителят проверява дали вече има образувани преписки по същия проблем и ако има такива, свързва приетото заявление с тях.

2.7 Регистрацията се осъществява чрез поставяне на регистрационен индекс (вх. №)/, регистрира се във внедрената в Областна администрация Смолян електронна деловодна система, дата на постъпване и дата на предоставяне на услугата с посочване на предпочитания от заявителя начин за получаване на документа /по пощата, на място в гише то и т.н/ и се сканира. На заявителя се дава талон с отбелязан входящ номер, дата на приемане на документа.

2.8 Регистрацията се извършва съгласно въведените вътрешни правила за организация на работата и правилата за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Смолян.

3. *Образуване на административна преписка. Въвеждане на статистическа информация /база данни/ за потребителите и предоставените им услуги*

3.1. За всяко новопостъпило заявление/искане за извършване на административна услуга се образува служебна административна преписка.

3.2 При постъпване на документи и/или допълнителна информация по образувани вече преписки, същите се завеждат под съответния номер и се прилагат.

3.3 Документи, които се издават (съхраняват) в Областна администрация, необходими за извършването на съответната административна услуга, се осигуряват и прилагат служебно.

3.4 В случаите, когато вида на административната услуга не налага подаването на заявление в писмен вид или представянето на други документи, служителят в звеното за административно обслужване - гише " Деловодство и информация " е длъжен да направи съответната справка след устно запитване от страна на потребителя.

3.5 Служителят в звеното за административно обслужване - " Деловодство и информация " въвежда в електронен формуляр информация за всеки потребител на административна услуга с посочване вида на услугата, за извършването на която е подадено заявление; предоставената му информация в т.ч. на хартиен носител, под формата на отговор на запитвания, справочна информация и др.

4. *Разпределение на заявленията за извършване на административни услуги между административните звена и съответните експерти (специалисти) в Областна администрация Смолян.*

Разпределението на заявленията за извършване на административни услуги между административните звена и съответните служители се извършва съгласно въведените вътрешни правила за организация на работата и правилата за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Смолян.

5. *Изготвяне на документи /административни актове/ във връзка с предоставянето на административни услуги. Съгласуване.*

5.1 Служителите, на които са разпределени преписките по постъпили заявления за извършване на административни услуги, след изясняване на фактите и обстоятелствата, от значение за изготвянето на съответния акт, разработват проект.

5.2. *Вътрешното съгласуване, подписване и изходяща регистрация на изготвените административни актове се извършва съгласно въведените вътрешни правила за организация на работата и правилата за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация Смолян.*

III. Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

1. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до Областна администрация Смолян, когато е компетентния орган, както и когато е административен орган, който участва в него.

2.1 Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областна администрация Смолян, когато е компетентния орган, се извършва по реда на АПК.

2.2 Областна администрация Смолян:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, 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 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 6, ал. 4;

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

2.3 Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

3. 1 Заявяването на услугата пред Областна администрация Смолян, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2).

3. 2 При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Областна администрация Смолян съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

3.3 Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

3.4 В настоящото производство Областна администрация Смолян не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

3.5 Областна администрация Смолян:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по т.3.3 ;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната 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 Областна администрация Смолян.

IV. Предоставяне на информация относно движението на преписките. Получаване на административните услуги

1. Потребителите на административни услуги получават информация относно текущия статус на образуваната преписка във връзка с искането за извършване на услугата; етапа на обработването ѝ и нейното движение, от служителя в звеното за административно обслужване - гише " Деловодство и информация "

2. Информацията се предоставя при запитване от потребителя:

- по телефон;
- по електронна поща;
- на място – в звеното за административно обслужване - гише " Деловодство и информация "

3. Служителят в звеното за административно обслужване - гише " Деловодство и информация " е длъжен при направено запитване незабавно /респ. в най-кратки срокове/ да уведомява потребителите за текущия статус на образуваната преписка по повод административното обслужване, чрез проверка в деловодната система и/или след справка със служителя, извършващ услугата на експертно /техническо/ ниво.

4. Получаването на документа, като краен резултат от извършената административна услуга /в случаите, когато с оглед предмета и характера на искането предоставянето на услугата е в писмена форма/ се осъществява:

- на ръка в звеното за административно обслужване - гише “ Деловодство и информация ” – предоставянето на услугата се извършва лично на заявителя или на упълномощен негов представител, с отбелязване на датата, името и подпис на лицето, получило документа;
- чрез пощенска пратка. В този случай предоставянето на услугата не е свързано с извършването на разходи за сметка на лицето, получаващо същата;
- чрез куриерска пратка за сметка на получателя.

V. Жалби против откази за извършване на административни услуги. Жалби и сигнали за лошо администриране. Мнения, предложения, препоръки на потребителите на услуги във връзка с административното обслужване в Областна администрация Смолян

1. Потребителите на административни услуги в Областна администрация Смолян могат да:

1.1 Подават жалби срещу откази /изрични или мълчаливи/ за извършване на административни услуги. Служителят в звеното за административно обслужване - гише “ Деловодство и информация ” е длъжен да разясни на потребителя реда и сроковете за подаване на жалбата; органът, компетентен да я разгледа и да се произнесе по същата; съдържанието и изискванията, на които трябва да отговаря жалбата и други нормативно установени условия във връзка с обжалването на откази за предоставяне на административни услуги;

1.2 Подават жалби и сигнали за лошо администриране извън хипотезата на т.1.1, в т.ч:

- във връзка с качеството на предоставяната административна услуга вкл.отношението на служители от “фронт” и “бек” офиса при осъществяването на административното обслужване;
- във връзка със сроковете /времето/ на предоставяне на административната услуга;
- други въпроси, касаещи административното обслужване.

Регистрирането, разглеждането, анализа и отговора на жалби и сигнали в сферата на административното обслужване /по т.1.2/ и предприемането на действия за отстраняване на причините за лошо администриране (вътрешно-организационни, от субективен или обективен характер), се извършва по нарочна процедура, утвърдена от Областния управител на област Смолян;

1.3 Попълнят стандартен формуляр /анкетен лист/ за обратна връзка, за изразяване на мнения относно качеството на административното обслужване; удовлетвореността им от предоставяните услуги /вкл. отношението на служителите от “фронт” и “бек” офиса/; предложения за подобрения в осъществяваните процедури; предпочитани канали за достъп и др. Служителят в звеното за административно обслужване - гише “Информация и деловодство”

насърчава попълването на анкетните листи. Попълването на формулярите може да бъде и анонимно.

VI. Взаимодействие и координация между административните звена във връзка с предоставянето на услуги и административното обслужване на физическите и юридическите лица. Общ и функционален контрол. Отговорност и отчетност

1. Дейността по административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Смолян се осъществява в условия на взаимодействие и координация между административните звена.

2. Организацията на дейността по извършване и предоставяне на административни услуги, координацията и контрола в рамките на съответното административно звено, се осъществява от неговия ръководител, като:

2.1 Ръководителите на административни звена организират работата и осъществяват функционалното ръководство в звеното; следят, отговарят и контролират точното и своевременно извършване на административните услуги на експертно /техническо/ ниво в съответното административно звено.

2.2 Директорите на дирекции ръководят, координират и контролират дейността в рамките на съответната дирекция.

3. Директор Дирекция “Административно - правно обслужване, финанси и управление на собствеността”:

3.1 Отговаря за технологичното, техническо и софтуерно осигуряване и обезпечаване дейността в звеното за административно обслужване - гише “Деловодство и информация”, както и за информационно и технологично обезпечаване на функционалните връзки между отделните звена в администрацията в процеса на предоставяне на административни услуги;

3.2 Пряко ръководи, координира и контролира работата на служителя /служителите/ в звеното за административно обслужване - гише “Деловодство и информация”;

4. Ръководителите на административни звена организират, координират и пряко отговарят за:

4.1 Изготвянето и актуализирането на информационни материали относно видовете административни услуги, извършвани на експертно /техническо/ ниво в административните звена в зависимост от характера на тяхната дейност; нормативно регламентирани процедури с подробно и достъпно описание на реда, условията и изискванията за предоставяне на услугите; вътрешния ход на производството съобразно разработените и утвърдени процедури и вътрешни правила за осъществяване на административното обслужване и извършване на отделните видове услуги в Областна администрация Смолян; срокове за извършване на административното обслужване; необходими документи; канал за достъп за специализирана информация относно извършването на административна услуга от даден вид и др.;

4.2 Изготвянето /актуализиране/ на образци на бланки /формуляри/ на заявления за извършване на административни услуги;

4.3 Изготвянето /актуализиране/ на “контролни листове”, съдържащи списък на всички необходими документи, които следва да бъдат представени от потребителите на административни услуги;

4.4 Изготвяне /актуализиране/ на формуляри /бланки/ на стандартни документи /напр. декларации/, които трябва да бъдат попълнени от потребителите на административни услуги и приложени към подаваните от тях заявления.

4.5 Изготвянето на други информационни материали, свързани с административното обслужване в Областна администрация Смолян.

5. Служителят, осъществяващ функции “Връзки с обществеността” организира, обезпечава и отговаря за подготовката на информационни материали за средствата за масово осведомяване относно дейността на Областна администрация Смолян в сферата на административното обслужване и резултатите от измерванията удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

6. Главният секретар ръководи, координира и контролира:

6.1 Планирането, изпълнението и отчитането на целевите резултати в сферата на административното обслужване;

6.2 Информационното обезпечаване на дейността по предоставянето на административни услуги;

6.3 Спазването на вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Смолян; взаимодействието между административните звена при предоставянето на услугите; съблюдаването на въведените с Хартата на клиента стандарти и етика за административно обслужване;

6.4 Измерването и отчитането на потреблението на административни услуги; качеството и степента на удовлетвореност на потребителите на административно обслужване.

7. Общият контрол върху дейността по административното обслужване се осъществява от Областния управител на област Смолян.

При необходимост Областният управител и Главният секретар могат да изискват подробна информация относно образуването, движението и приключването на отделни административни преписки; извършените във връзка с това предварителни и съпътстващи действия по събиране, обработване, систематизиране и анализиране на информацията, причините и обстоятелствата, довели до просрочване предоставянето на административни услуги и др.

За всички неуредени с настоящите правила въпроси, се прилагат разпоредбите на въведените със Заповед на Областния управител Вътрешни правила за организацията на работата в Областна администрация Смолян.

Настоящите правила влизат в сила от 01.09.2017г. и отменят предходните такива.

Правилата да се доведат до знанието на всички служители в Областна администрация
Смолян за сведение и изпълнение.