

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД

в сила от 17.07.2019 г.

УТВЪРДИЛ:
МИХАИЛ ТОДОРОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РАЗГРАД

/Съгласно чл. 14, ал. 6 от Устройствения правилник на областните администрации/
17.07.2019 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД**

ГЛАВА ПЪРВА

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.1.(1) Тези правила уреждат въпросите, свързани с предоставяните от Областна администрация Разград услуги по начин, който да ги направи достъпни, да улесни гражданите и юридическите лица, да гарантира законосъобразното им и срочно извършване.

Чл. 2.(1) "Административно обслужване" по см. на §1 от ДР на Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(2) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Областна администрация – Разград, 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. (3) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), 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 до информация за административното обслужване;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси и цени.

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

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНИТЕ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РАЗГРАД АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.3. Административна услуга по смисъла на §1, т. 2 от ДР на Закона за администрацията 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 административно правен 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 физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Чл. 4.(1) Административното обслужване на заинтересованите граждани и организации в Областна администрация Разград се извършва на “Едно гише”, от служители от общата администрация (Дирекция „АПОФУС“), чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Гишето за административно обслужване на граждани и юридически лица при Областна администрация Разград е разположено на адреса на администрацията: град Разград, бул. „Бели Лом“ 37а, етаж 8, стая 811А и е с работно време за граждани от 09:00 часа до 17:00 часа, без прекъсване.

Контактите с гишето за административно обслужване на граждани и юридически лица могат да се осъществят на телефон 084616213, както и чрез електронната поща на адрес: delovodstvo@rz-government.org

(3) Услугата „Заверка с апостил“, се извършва в офис /стая № 809/ в непосредствена близост до „гишето“ и е с работно време за граждани от 09.00 до 12.00 ч. и от 13 до 16.30 ч. Телефонът за контакт е 084616233.

(4) Определеното звено за “Административно обслужване” в Областна администрация работи на принципа “едно гише” т.е. осигурява прием за подаване на заявления за извършване на административни услуги в рамките на работното време на администрацията и предоставя изготвения документ, след изтичане на срока за извършване на съответната административна услуга.

(5) Заявителите контактуват само със служителя на определеното за целта “Едно гише” в администрацията, който им разяснява техните права и задължения.

(6) Гражданите и юридическите лица, които се нуждаят от извършването на административна услуга, подават на “Едно гише” заявление, което се завежда в електронна деловодна система, която регистрира автоматично датата и часа на подаването.

Чл. 5.(1) Услугата „заверка с апостил“ се извършва само от служители, имащи достъп до специализираната система за легализация на документи, действаща на централно и локално ниво. Те са изрично определени със заповед на Областния управител, имат персонални, поименни печати /щемпели/ и са оторизирани да заверяват издадените апостили със специален кръгъл печат с наименованието на Областна администрация Разград на български и английски език.

(2) Заявлението по образец, за заверка с апостил се получава в стая №809 или от „едно гише“, където се заплаща и определената такса.

(3) Служителите по ал.1 водят регистър на обработените заявления, спазвайки ЗЗЛД и Регламент (ЕС)2016/679.(3) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на

заинтересованите граждани и организации.

(4) За установяване на фактите и обстоятелствата административният орган може да събира и използва всякакъв вид доказателства и доказателствени средства, които не са забранени със закон. Чл. 6.(1) При упражняване на своите правомощия административният орган е длъжен да оказва съдействие и да дава информация чрез звеното за административно обслужване на заинтересованите страни като:

- 1.предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- 2.отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 3.разяснява изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението по установения ред;
- 4.приема заявленията и искания, жалби, сигнали и предложения;
- 5.приема заявления и регистрира устни запитвания по ЗДОИ;
- 6.проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
- 7.дава информация за хода на работата по преписката;
- 8.осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод на административното обслужване;
- 9.предоставя исканите документи;
10. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, включително и чрез използването на поставено в администрацията ПОС устройство.

(3) Администрацията предоставя информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното комплексно административно обслужване и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 АПК. 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.

(4) Областна администрация Разград осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 1, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(5) Информацията по приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване следва да се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) Главният секретар организира и контролира осигуряването на задължителната информация относно функциите и организацията на работата на Областната администрация във връзка с административното обслужване, която се обявява по реда на чл.28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(7) Областна администрация Разград обявява информацията по ал. 1 (Приложение №1), както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет на страницата на администрацията с адрес: www.rz.government.bg, в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията ,на официалното си табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(8) Административното обслужване в Областна администрация Разград се осъществява при стриктното спазване на задължителните стандарти за качество заложи в чл. 20 на Наредбата за административно обслужване.

(9) Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите, както и правата на потребителите и организацията за работа със сигнали, предложения и жалби, във връзка с административното обслужване са заложи в приетата и широко публично оповестена Харта на клиента.

Чл. 7 (1) Областната администрация отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

- (2) Областният управител определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.
- (3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.
- (4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

ГЛАВА ТРЕТА

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ИСКАНИЯ/ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВО ПО РАЗГЛЕЖДАНЕТО ИМ

Чл. 8. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги/комплексни административни услуги и за издаване на административни актове, жалби, протести, сигнали и предложения могат да подават всички граждани и организации, както и омбудсман на Република България по въпроси, отнасящи се до компетентността на Областния Управител.

(2) В случай, че искането/заявлението, жалбата, протестът, сигналът и предложението се отнася до друг компетентен орган и не попада в обхвата на комплексна административна услуга, то се препраща до съответния орган не по-късно от 7 дни от постъпването му в Областна администрация - Разград. За препращането се уведомява направеният искането, заявлението, жалбата, протеста, сигнала или предложението.

Чл. 9. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги/комплексни административни услуги, искания за издаване на административни актове, предложения и сигнали могат да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител в звеното за административно обслужване на Областна администрация-Разград, устно или писмено, чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, електронна поща или чрез Системата за сигурно електронно връчване, която замества класическия метод за доставка на писма и позволява изпращане и/или получаване на електронни документи, като същите се регистрират в автоматизирана информационна система БРИА.

(2) 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.

(3) На заявителите се дава регистрационен номер на преписката и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(4) Към преписката служебно се прилагат всички документи, касаещи услугата, издавани или съхранявани от Областна администрация, както и документи от други администрации, необходими на потребителите на административни услуги.

(5) Исканията, заявени „устно” се отразяват в протокол, съгласно образец (Приложение № 2), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(6) За извършването на административните услуги се спазват сроковете предвидени в Административно процесуалния кодекс, както и в специалните нормативни актове

(7) Заявяването на комплексна административна услуга пред областен управител-Разград като компетентен орган се извършва по реда на АПК. В тези случаи, областният управител не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство и по служебен път осигурява информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя. Издаването на административен акт или отказът за издаването му се изпраща на заявителя съобразно указания от него начин, като в тези случаи пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от областен управител до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 10. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни.

(2) Писмените предложения и сигнали могат да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител в звеното за административно обслужване, чрез телеграф, телекс, факс, чрез

лицензиран пощенски оператор, електронната поща или чрез Системата за сигурно електронно връчване, като същите се регистрират в автоматизирана информационна система БРИА на Областна администрация-Разград и регистрационния номер се предоставя на подателя.

(3) Предложенията и сигналите могат да бъдат подавани и устно в звеното за административно обслужване или по телефона, като подаването им се удостоверява с попълване на Протокол, Приложение № 2 към настоящите правила, след което същите се регистрират получават регистрационен номер, който се съобщава на подателя. Когато устното заявяване е извършено в звеното за административно обслужване на администрацията, подателят удостоверява с подпис верността на волеизявлението си. Подателите на устни сигнали и предложения следва да съобщят най-малко трите си имена, адрес за кореспонденция и телефон за контакт, на които да могат да бъдат информирани за взето решение по поставените от тях въпроси.

Чл. 11. (1) Постъпилите искания/заявления за извършване на административни услуги/комплексни административни услуги, протести, сигнали и предложения /регистрирани посредством АИС БРИА/ се разпределят по компетентност от Областен Управител, чрез поставяне на резолюция в съответствие с Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград.

(2) В случаите, в които исканията/заявленията за извършване на административни услуги, протестите, сигналите и предложенията са неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени, служителят извършващ съответната административна услуга или работещ по образуваната административна преписка, посочва мотивирано и своевременно съображенията си за това.

Чл. 12. (1) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) Протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 13. (1) Исканията/заявленията и предложенията се резолират до съответните ръководители съобразно утвърдените от Областен управител Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация-Разград. Директорите на дирекции резолират исканията/заявленията и предложенията до съответният/те експерт/и от административното звено, компетентно по случая.

(2) Копия от постъпилите искания/заявления и предложения с приложените към тях материали, ако има такива, се изпращат едновременно до всички звена, компетентни по съответния въпрос и посочени в резолюцията.

(3) Когато резолюцията се отнася до две или повече административни звена или дирекции на Областна администрация-Разград, водещо и отговорно за изпълнението е първото от тях. В тези случаи ръководителят на водещото звено предлага проект на документа, преминал съгласувателната процедура, описана в чл.15 от настоящите правила на Областен Управител за подпис.

Чл. 14. (1) Подателите на искания/заявления за извършване на административни услуги/комплексни административни услуги и на искания за издаване на административни актове се уведомяват/изпращат им се издадени актове, по посоченият от тях в подаденото заявление начин. Подателите на протести, сигнали и предложения се уведомяват за взетото решение в предвидените в нормативните актове срокове.

(2) В случаите, когато няма адрес или друг начин за обратна връзка с подателя, документите се съхраняват в звеното за административно обслужване на Областна администрация-Разград и му се предоставят лично или чрез негов пълномощник срещу разписка, а издадените актове се оповестяват на информационното табло на Областна администрация - Разград и на интернет страницата на Областен управител, като за това се съставя протокол.

Чл. 15. Изходящите от Областна администрация Разград документи се съставят в не по-малко от три екземпляра, като оставащия в звеното за административно обслужване за съхранение екземпляр съдържа датата, имената и подписа на служителя, изготвил документа, на ръководителя на съответното административно звено и на съгласувалия го юрист /когато в зависимост от естеството на документа, това е необходимо/.

Чл.16. (1) Цялата изходяща от Областна администрация-Разград кореспонденция, касаеща правомощията на Областен управител и свързаните с нея материални и технически действия и

актове, включително справки, предложения и други, се регистрират в АИС БРИА само след подпис на титуляря на тези правомощия, а именно - Областен управител на област с административен център Разград, след което върху оригиналите се полага кръгъл печат „Областен управител Област Разград“. Печатите се съхраняват и използват по ред и от лица, определени с нарочна заповед на Областния управител.

(2) В случаите на отсъствие на Областен Управител, изходящата кореспонденция се подписва от определен от него с писмена заповед по чл.30, ал.2 от Закона за администрацията заместник-областен управител.

Чл.17. (1) Изходящата кореспонденция, в т.ч. след регистрация, се обработва и изпраща от служителя, изготвил съответния документ, като по възможност това следва да бъде извършено в деня на получаването му.

Чл.18. (1) Документите, предназначени за заявителя на административна услуга се получават на гишето за “Административно обслужване”, където е прието искането, на посочен от заявителя адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор (за сметка на заявителя) или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги. Заедно с документа за услугата, по искане на заявителя се връщат оригиналите на представените от него писмени доказателства.

(2) Когато в нормативен акт е предвидено, че за извършване на услугата се дължи такса, предаването/изпращането на документа и връщането на приложенията към молбата става след заплащането на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. Право да получат документа за услугата и приложенията към заявлението имат: гражданинът, направил искането или негов упълномощен представител, а за юридическите лица – представляващият го или упълномощено длъжностно лице.

(3) Получаването на документите на гишето за “Административно обслужване”, където е прието искането, се удостоверява с подпис на получателя и с обозначаване на датата на получаване.

(4) При заявено искане документът да бъде изпратен на посочен от заявителя адрес, служителят, изготвил съответния документ, след регистрация, го обработва и изпраща на посочения адрес, като по възможност това следва да бъде извършено в деня на получаването му.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, документът се изпраща: като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя /цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката/; с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената на пощенските услуги от заявителя към Областната администрация /цената на пощенската услуга се заплаща от Областната администрация на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката/; по друг начин, който дава гаранция за доставяне на пратката на заявителя.

(6) Получаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград.

Чл. 19.(1) Документите, заедно с приложенията към тях и с пликите, в които са получени, се съхраняват до преминаването им в архив, без да се унищожават нито един от компонентите.

(2) Архивирането на преписки и други документи се извършва по реда, определен във Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив на Областна администрация Разград, като приключените преписки получават съответния индекс за архивиране и се предават на служителя, отговарящ за архива, определен със заповед на Областния управител, за съхранение в продължение на срок, определен в “Индивидуалната номенклатура на делата със срокове за съхранение”, утвърдена от Областния управител.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ПРИЕМЕН ДЕН НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

Чл.20.(1) Записването за приемния ден на Областния управител /понеделник/ и Заместник областните управители се извършва от техническите сътрудници на Областния управител и Заместник областните управители.

(2) При записването за прием се изисква от лицата да предоставят обща информация относно характера на поставяния от тях проблем.

ГЛАВА ПЕТА

КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 21.(1) Контролът върху изпълнението на настоящите правила, както и синхронизирането им с другите действащи правила в администрацията се възлага на заместник-областните управители, на главния секретар и на директорите на дирекции.

(2) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата за административно обслужване, се установява от длъжностно лице, определено със заповед на Областния управител на област Разград.

(3) Длъжностно лице определено със заповед на Областния управител на област Разград издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията от Работниците/служителите на Областна администрация -Разград, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

ГЛАВА ШЕСТА

ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 22. (1) Областна администрация Разград създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети "Вашето мнение за нашата работа", предоставяни в звено "Административно обслужване"; кутия за мнения, препоръки, сигнали и коментари, поставена на входа на сградата; създадената към Областна администрация Разград комисия за работа с предложения и сигнали; телефон 084 616213 на звено "Административно обслужване"; Интернет на страницата на администрацията с адрес: www.rz.government.bg.

(4) Средствата по ал. 3 се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. В резултат на получената информация се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

ГЛАВА СЕДМА

ОБЖАЛВАНЕ И АДМИНИСТРАТИВНО-НАКАЗАТЕЛНА ОТГОВОРНОСТ

Чл.23. Отказът на длъжностно лице от Областна администрация Разград да извърши административна услуга се обжалва по реда на АПК пред Административен съд Разград.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

§1. Със заповеди на Областния управител могат да се уреждат и други въпроси свързани среда и организацията на работа на Областната администрация.

§2. Настоящите вътрешни правила са изготвени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с Глава пета и глава осма на Административнопроцесуалния кодекс.

§3. Контрола по спазването на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Разград се извършва от Главния секретар.

§4. Настоящите Вътрешни правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени със Заповед № РД-06-001/25.01.2019г. на Областния управител на Област Разград и влизат в сила от датата на утвърждаването им от Главния секретар.

§5. Вътрешните правила да бъдат доведени до знанието на всички служители в Областна администрация Разград за сведение и изпълнение и да се публикуват във вътрешната интернет мрежа и на интернет страницата на Областна администрация - Разград.