

СЪДЪРЖАНИЕ	
ГЛАВА ПЪРВА	1
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	1
ГЛАВА ВТОРА	1
ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТГОВОРНОСТИ В ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	1
ГЛАВА ТРЕТА	3
СЛУЖЕБНИ И МЕЖДУВЕДОМСТВЕНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ	3
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА	4
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	4
ГЛАВА ПЕТА	6
ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	6
Раздел 1. Заявяване на исканията за административни услуги	6
Раздел 2. Технология за извършване на услугата	8
ГЛАВА ШЕСТА	11
ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛЯ СЪОБРАЗНО С ИЗИСКВАНИЯТА НА КОДЕКСА ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ	11
ГЛАВА СЕДМА	12
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ	12
ГЛАВА ОСМА	13
РЕГИСТРИРАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	13
ГЛАВА ДЕВЕТА	14
ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ	14
ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	16
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	19

УТВЪРДИЛ:
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
БИСЕР МИХАЙЛОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
АСЯ ВЕЛКОВА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите вътрешни правила се уреждат редът и организацията на административното обслужване в Областна администрация Благоевград, взаимодействието между структурните звена и дирекции в Областна администрация, правомощията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Областна администрация Благоевград се осъществява при спазване на принципите и правилата, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване.

Чл. 3. (1) Административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност, икономичност и изискванията за качество и удобство на физическите и юридическите лица.

(2) При осъществяване на административното обслужване се работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на Закон за защита на личните данни.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТГОВОРНОСТИ В ЗВЕНТО ЗА
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. Административното обслужване в Областна администрация Благоевград се извършва в Центъра за административно обслужване ЦАО, дирекция АПОФУС, спазвайки принципа на обслужване на „едно гише“.

Чл. 5. (1) Административното обслужване се осъществява от служителите, работещи в ЦАО.

(2) Видът на извършваните услуги е съгласно Списъка на унифицираните наименования на административни услуги, утвърден от Министерския съвет.

(3) Компетентността и задълженията на длъжностните лица, извършващи услугите, са посочени в длъжностните им характеристики.

Чл. 6. (1) Ръководител на ЦАО е Директорът на дирекция АПОФУС, в съответствие с утвърдената структура.

(2) Ръководителят на ЦАО координира и контролира дейностите по организацията и технологията на деловодната дейност.

(3) Отговаря за условията на работа на служителите в центъра и за организационното и техническо осигуряване:

- Осигурява необходимите нормативно-справочни и информационни фондове и условията за тяхното поддържане и съхранение;
- Създава ефективна организация и ползване на материали в техническия архив на Областна администрация;
- Организира методите за проучване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване с цел подобряване на качеството на услугите;
- Съблюдава, Центърът за административно обслужване на гражданите (ЦАОГ) да разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите, както и за осигуряване на възможността за различни начини на плащане (в брой и картови плащания на място в администрацията), както и за осигуряване на информация в ЦАОГ за прилаганите начини на плащания;
- оценява нуждите от обучение на служителите за повишаване на професионалната им квалификация, за подобряване обслужването на потребителите на услуги прави предложения пред главния секретар.

(4) Главният счетоводител извършва ежегоден анализ за ефективността от прилагането на картови плащания и за необходимостта и/или ефективността внедряването и прилагането на различни начини на плащане, който анализ представя на областния управител и главния секретар;

Чл. 7. Длъжностните лица на ЦАО:

(1) Извършват непосредствено административно обслужване на физическите и юридическите лица, като:

- спазват утвърдените технологични схеми за извършване на услуги;
- участват в подготовката на предложенията за усъвършенстване на административното обслужване.

(2) Задължени са:

- своевременно да информират Директора на дирекция за възникнали проблеми в административното обслужване;
- да носят отличителните знаци, утвърдени от областния управител.

Чл. 8. (1) Работното време на ЦАО е всеки работен ден от 8.30 до 17.30 ч. без прекъсване;

(2) Непрекъснатият режим на работа в ЦАО се осигурява с гъвкаво работно време за служителите в центъра, с един час обедна почивка, в съответствие с изискванията на Правилника за вътрешния трудов ред в Областна администрация Благоевград;

(3) Графикът за осигуряването на гъвкавото работно време за служителите в ЦАО се утвърждава от Главния секретар.

ГЛАВА ТРЕТА

СЛУЖЕБНИ И МЕЖДУВЕДОМСТВЕНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл. 9. (1) Организацията на вътрешноведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията, под ръководството на Главния секретар на Областна администрация Благоевград и Директора на дирекция АПОФУС.

(2) Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

Чл. 10. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в ЦАО, откъдето се организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

(2) Формата на заявленията/исканията, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 11. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят в дирекциите, изпълнители на съответната административна услуга, в съответствие с действащите нормативни документи, съгласуват се с Директора на дирекцията и се утвърждават със заповед на Областния управител.

(3) 1. Актуализирането на технологичните карти, вследствие на промяна в нормативните актове, става в седем (7) дневен срок от влизането в сила на акта.

2. Промяната се извършва след представяне на писмено предложение пред Главния секретар, съгласувано с Директора на дирекцията, изпълняваща услугата.

3. Директор на дирекция АПОФУС контролира отразяването на промените във всички информационни материали и публикации, съдържащи съответните данни.

4. Главният експерт ИТК отразява промените в технологичната карта в Административната информационна система „Архимед“.

Чл. 12. След като се заведат и регистрират в Административната информационна система „Архимед“, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 13. Организацията и технологията за обработка на всички входящи и изходящи документи в съответствие с Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация - Благоевград.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. Звеното за административно обслужване за административни услуги осигурява пълна информация за видовете услуги, реда и организацията при извършването от администрацията на Област Благоевград.

Чл. 15. (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез Интернет страницата на Областна администрация Благоевград и на информационните табла и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията:

- Информация за администрацията съгласно Приложение № 3 от Наредбата за административно обслужване:
 - Точно наименование на администрацията, структура и БУЛСТАТ.
 - Седалище и адрес, телефон за информация по административното обслужване, адрес на електронна поща и интернет страница.
 - Работно време на администрацията е от 8:30 ч. до 17:30 ч., като работещите ползват обедна почивка от 12.00 до 13.00 ч.;
 - Работно време на звеното за административно обслужване 8.30 – 17.30 ч. без прекъсване;
 - Списък на административните услуги, в съответствие със СУНАУ;
 - Правно основание за предоставяне на административната услуга/издаването на индивидуален административен акт;
 - Процедура по предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуален административен акт, изисквания и необходими документи;
 - Образци на формуляри за административните услуги;
 - Начини на заявяване на услугата;
 - Информация за осигурените начини за плащане на таксите;
 - Информация за възможността за картови плащания с поставяне на указателни табелки в Центъра за административно обслужване на гражданите, както и в Интернет страницата на администрацията;
 - Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;
 - Процедурата за подаване на исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри, както и информация за предоставянето на услугата по електронен път;
 - Основни нормативни актове, свързани с дейността на Областна администрация.

(2) Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата от служителя, определен, като вписващ данни за Административни услуги в Административния регистър.

(3) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 и ал. 2 се извършват от главния секретар, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Чл. 16. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Благоевград чрез:

1. Центъра за административно обслужване;
2. Интерактивен информационен терминал;
3. Телефон за Областна администрация Благоевград 073 82 70 112;
4. Интернет адрес www.bl.government.bg;
5. Информационно табло в Центъра за административно обслужване.

(2) Образците на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. В Центъра за административно обслужване (ЦАО) в сградата на Областна администрация;
2. На Интернет адрес: www.bl.government.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 17. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

(2) Актуализацията се извършва във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет - страницата на Областна администрация;

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърдени от МС;

(4) Организацията по актуализацията на информацията е задължение на Ръководителя на ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Чл. 18. (1) Заявителят на услуга може да получи информация за състоянието на преписката и степента на изпълнение на тел. 073 82 70 11 - звено „Деловодство“, имейл Delovodstvo@bl.government.bg и <http://online.bl.government.bg>.

(2) В случай че постъпи запитване по заявена услуга, за която служителите в „Деловодство“ не разполагат с достатъчно информация или преписката е просрочена и без движение, заявителят се насочва за контакт към Главния секретар или към Директора на дирекцията, изпълняваща съответната преписка.

(3) Получените на имейл Delovodstvo@bl.government.bg заявки или други писма, касаещи услуги се завеждат в АИС „Архимед“ в електронен вид или на хартиен носител.

ГЛАВА ПЕТА

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел 1. Заявяване на исканията за административни услуги

Чл. 19. (1) Административните услуги, заявени към Област Благоевград, се извършват, като се спазва принципът на “едно гише”.

(2) Всяко физическо и юридическо лице може да поиска административна услуга, която е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения. Приемането и предаването на документите на гражданите се извършва в ЦАО.

(3) Искането за извършване на услугата се заявява в писмена форма или устна форма, ако в специален закон не е предвидено друго и се завежда в Административната информационна система „Архимед“.

(4) Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация – Благоевград.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол - ПРИЛОЖЕНИЕ 1, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл. 29, ал. 5 и Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация – Благоевград.

(6) Искането за извършване на услуга може да се заявява по електронен път на имейл Delovodstvo@bl.government.bg с електронен подпис на заявителя или през лицензиран пощенски оператор. В случай, че комплектът от необходимите за услугата документи е непълен, администрацията уведомява заявителя да ги представи в тридневен срок.

(7) Имейл Delovodstvo@bl.government.bg се проверява от Главен експерт ИТК, който завежда заявената услуга в Административната информационна система „Архимед“ и се обработват в съответствие с утвърдения ред във Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

(8) Искането се прави лично, чрез упълномощен представител или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

Чл. 20. (1) При заявяването на услугата в Центъра за обслужване на граждани, служителят от деловодството приема и сканира всички входящи документи, като организира електронния архив към съответната преписка в съответствие с Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация - Благоевград:

- уведомява за начина, по който потребителят на услугата може да получи информация за движението на преписката му;

- уточнява начина, по който потребителят желае да получи документа/индивидуалния административен акт;
- уведомява подателя за срока на извършване на услугата и за размера на дължимата такса, когато има такава;
- служителят от деловодството разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминалното устройство ПОС;
- регистрира искането съгласно изискванията на Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация - Благоевград, като издава на вносителя разписка с входящ номер на преписката.

(2) Проверката на подаденото искане включва:

- сравняване със списъка на услугите;
- формата и съдържанието;
- приложените изискуеми документи;
- подпис на подателя (печат).

(3) В случай, че искането не отговаря на изискванията или липсват документи, които следва да се приложат:

- служителят е длъжен да разясни пропуските и да даде информация за тяхното отстраняване, с указанието че неотстраняването им в тридневен срок ще доведе до прекратяване на преписката;
- когато при регистрацията на искането лицето не е уведомено за пропуските, заявителят се уведомява да ги отстрани в тридневен срок от съобщението с указание, че при неотстраняването им експертът, обработващ преписката, ще я прекрати.

(4) В случаите, в които заявителят не отстрани недостатъците след получаване на съобщението, експертът, работещ по преписката, прекратява производството.

(5) Експертът, работещ по преписката, е длъжен да уведоми заявителя за прекратяване на производството по реда за съобщаване, предвиден в чл. 61 от АПК.

(6) Възникнали спорове между служителя и заявителя по повод регистрирането на искането се решават от Директор на дирекция АПОФУС или от Главния секретар на областна администрация.

Чл. 21. (1) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Благоевград.

(2) За исканията, подадени по пощата в извънработно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 22. Когато извършването на услугата не е от компетентността на Областната администрация и Областна администрация Благоевград не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа, който е компетентен да я извърши.

Раздел 2. Технология за извършване на услугата

Чл. 23. (1) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне.

(2) Длъжностните лица задължително проучват, проверяват и оповестяват:

- документа, с който се доказва фактическата и правната страна на искането;
- правно-нормативните изисквания за условията и реда за извършване на услугата;
- установената технология за извършване на услугата и какви са изискванията за тяхното спазване;
- вида и обема на информацията, която следва да се събере по служебен път;
- сроковете;
- номера на преписката;
- таксата за услугата, нейния размер и начина на плащане.

Чл. 24. Областна администрация прилага процесния подход при изпълнение на услугите и дейностите по упражняване на правомощията на областния управител, като поддържа Приложение 4 от настоящите правила – „Блок схеми на процесите за изпълнение на услуги и процедури“.

(5) Приложение 4 се изменя и допълва със заповед на областния управител в съответствие с промените в нормативната уредба и технологичната осигуреност на администрацията.

Чл. 25. При всяко спиране на технологичния цикъл задължително се вписва датата и мотивите, за да се обоснове евентуалното забавяне на сроковете и отговорностите на служителите.

Чл. 26. (1) Отказът, да се извърши административна услуга, трябва да е мотивиран и да съдържа законовите основания, срока и органа, пред който може да се обжалва.

(2) Отказът за извършване на административната услуга, както и решенията за издаване на документи, съдържащи факти с правно значение, могат да се обжалват пред съда.

Чл. 27. (1) За извършената услуга се издават изходящи документи (решения, удостоверения, заповеди и др.).

(2) Съобщението към заявителя, за изготвения документ или за отказа да бъде издаден такъв, става по начин, който е уточнен при подаването на искането: в ЦАО или по телефон; по факс или електронна поща; писмено на посочен от заявителя адрес.

(3) В случай, че адресът на някое от заинтересованите лица не е известен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления на партера в ЦАО и на Интернет страницата на Областна администрация – Благоевград, раздел „Обяви“. Срокът за публикуване е 14 дни.

4) Индивидуалният административен акт, с който се изпълнява услугата, се получава от заявителя по начина, по който е заявен: в Центъра за административно обслужване; на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор; по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска 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.

(6) В Центъра за административно обслужване документът се получава от: лицето, направило искането; пълномощника му; по исканията на юридически лица – длъжностните лица, които ги представляват.

(7) Получаването на документа в ЦАО се удостоверява с подпис на получателя, като се обозначава датата на получаване.

(8) Областна администрация Благоевград сключва договори с лицензирани пощенски оператори за получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

Раздел 3. Комплексно административно обслужване и взаимодействие с други административни органи

Чл. 28. (1) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават в Центъра за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор и факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Областна администрация осигурява информация за комплексните административни услуги, по които е компетентен орган, за реда и организацията за предоставянето им, след уточняване на формите и условията за взаимодействие с другите административни органи, които участват в производството на съответните услуги.

(3) Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всяка администрация, която участва в него. Областна администрация образува производство за изпълнение на комплексно административно обслужване при подаване на заявление от всяка администрация, която участва в него.

(4) Взаимодействието с другите административни органи, при осигуряване на КАО както и Вътрешни административни услуги, се осъществява по реда на утвърдената нормативна уредба.

Чл. 29. (1) Подаването на заявление до Областна администрация за комплексно административно обслужване за услуги по чл. 28, ал. 2, когато ОА Благоевград е компетентният орган, се извършва съгласно Глава пета, Раздел първи - Заявяване на исканията за административни услуги от настоящите правила и Раздел седми – Взаимодействие с потребителите на услуги.

(2) Областна администрация за услуги по чл. 28. ал. 2:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в администрацията, 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, в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина, по който е уточнен при подаването на искането: в ЦАО или по телефон; по факс или електронна поща; писмено на посочен от заявителя адрес.;

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт ;

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

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

Чл. 30. (1) Областна администрация Благоевград образува производство по изпълнение на комплексно административно обслужване (КАО), за услуги и процедури, в които участва и същевременно не е компетентен орган по издаването на административния акт.

(2) Искането за услуги по чл. 30 ал. 1 пред Областна администрация Благоевград, се извършва със заявление по образец (приложение № 5). При подаване на заявлението пред Областна администрация Благоевград заявителят заплаща на същата съответната такса, ако такава такса се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 2 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.

(4) В производството по ал. 1 Областна администрация Благоевград не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други

административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на Областна администрация Благоевград, компетентният орган ѝ предоставя образец на заявлението за предоставяне на комплексната административна услуга и актуална информация по чл. 30, ал. 3, т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

Чл. 31. (1) Областна администрация Благоевград, в случаите по чл. 30:

1. Образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 30, ал. 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;

(2) Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Благоевград.

Чл. 32. (1) Областна администрация Благоевград не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

(2) Преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, се изпълняват в срок до 7 седем дни.

(3) Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ, като срокът за произнасяне, по преписките по ал. 2, тече от датата на получаване на информацията.

(4) Заявка, от друг административен орган, за предоставяне на информация на хартиен носител, налична в Областна администрация Благоевград, като доказателство по комплексна административна услуга, се изпълнява в срок от 3 (три) дни.

ГЛАВА ШЕСТА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛЯ СЪОБРАЗНО С ИЗИСКВАНИЯТА НА КОДЕКСА ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 33. Поведението на служителя се основава на принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

Чл. 34. Служителят създава условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица и прави всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

Чл. 35. Служителят се отнася се любезно, възпитано, с уважение към гражданите и колегите си.

Чл. 36. Служителят не разгласява факти и сведения, до които е получил достъп при изпълнение на служебните си задължения.

Чл. 37. Служителят не допуска да бъде поставян във финансова зависимост или друга обвързаност с външни лица или организации, което би могло да повлияе при изпълнение на служебните му задължения.

Чл. 38. Служителят се ръководи от принципите на лоялност, уважение и сътрудничество в отношенията с колегите си.

Чл. 39. Служителят не допуска поведение, което е несъвместимо с добрите нрави.

ГЛАВА СЕДМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 40. (1) Заплащането на дължимите такси на услуги от клиентите се извършва съгласно Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, в сила от 11.02.2011 г./ Приета с ПМС № 26 от 03.02.2011 г., Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители (загл. изм. - ДВ, БР. 99 ОТ 2001 г.), Заповед № ЗМФ-1472 на Министъра на финансите от 29.11.2011 г.

(2) Областна администрация Благоевград осигурява възможност за различни начини на плащане на дължимите такси на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл. 41. (1) При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Областна администрация Благоевград с Хартата на клиента.

(2) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в ЦАО е не повече от 15 мин.

Чл. 42. (1) Областна администрация Благоевград създава, поддържа и анализира резултатите от различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни карти за качеството на административното обслужване в Областна администрация Благоевград.
2. Анкети, публикувани на Интернет страницата на администрацията.
3. Пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Областната администрация;
4. Телефон за консултации по административното обслужване 073 82 70 112, обявен на Интернет страницата на администрацията;
5. Възможност за подаване на мнения, предложения, оплаквания и сигнали на:
 - a. пощенски адрес на областна администрация;
 - b. имейл Delovodstvo@bl.government.bg.
6. Безплатен телефон за гражданите („зелен телефон“) 0800 11 073 за предложения и сигнали.

7. Регистър и анализ на сигналите за корупция получени на Интернет страницата на Комисията за превенция и противодействие на корупцията.

(2) Област Благоевград проучва и измерва удовлетвореността на потребителите веднъж годишно чрез анкета в Интернет страницата и веднъж годишно с пряко анкетиране на потребителите на услуги в ЦАО.

(3) Планът за провеждане на анкетите за проучване на удовлетвореността на клиентите се утвърждават от Главния секретар.

(4) Резултатите от проучванията по ал. 1, т. 3, т. 4 и т. 6 се събират на 6 месеца от Главен експерт ИОТ, представят се пред Директор на дирекция АПОФУС и Главния секретар.

(5) Подробен анализ за удовлетвореността на клиентите се извършва не по-малко от един път годишно от Главен експерт ИОТ, представя се на ръководството и се предприемат съответни действия за подобряване на административното обслужване, съгласно процедурите на Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност.

(6) Резултатите от анализирания информация се оповестяват пред администрацията и на Интернет страницата.

ГЛАВА ОСМА РЕГИСТРИРАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 43. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение в писмена или устна форма, през имейл, факс, телефон.

(2) Всички сигнали, жалби и предложения се регистрират в Административната информационна система „Архимед“.

(3) Формата за подаване на сигнали, жалби и предложения може да бъде:

- Устна – на място в администрацията или на обявените телефони. Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

- Писмена – на електронна поща Delovodstvo@bl.government.bg, факс или през Административната информационна система „Архимед“.

(4) Формуляри по чл. 36(1) се предоставя за изтегляне от Интернет страницата на администрацията и в ЦАО - ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

(5) По постъпилите анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години не се образува производство.

(6) Срокът за разглеждане и издаване на акт по предложенията е два месеца. Когато срокът е удължен на основание чл.118(2) от АПК подателят се уведомява съгл. чл. 24(2) от настоящите правила.

(7) Срокът за произнасяне по сигнал е два месеца, като се допуска продължаване с не повече от един месец.

Чл. 44. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение във връзка с некачествено административно обслужване в областна администрация.

(2) Сигналите, жалбите и предложенията по чл.36(1) се завеждат в Административната информационна система с индекс, осигуряващ отчетност и анализ.

(3) Сигналите, жалбите и предложенията по чл.36(1) се завеждат към Главния секретар.

Чл. 45. Директор на дирекция АПОФУС и Директор на дирекция АКРРДС представят анализ на резултатите от регистрираните сигнали, жалби и предложения на Главния секретар всяко тримесечие, като обобщените резултати се включват в годишния отчет в Системата за самооценка на административното обслужване.

ГЛАВА ДЕВЕТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 46. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 47. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;
2. Заместник областен управител;
3. Главен секретар;
4. Директори на дирекции.

(2) Контрол за конкретна преписка може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в ЦАО на Областна администрация, телефон 073 82 70 112 - звено “Деловодство“, имейл Delovodstvo@bl.government.bg и <http://online.bl.government.bg>, обявени на Интернет страницата на администрацията.

Чл. 48. Дейността „Справки за спазване на сроковете за изпълнение“ обхваща:

1. непрекъснат контрол на подлежащите за изпълнение задачи от ръководния състав на администрацията;

2. периодичен отчет за просрочени преписки по дирекции и по служители, който се изготвя и подписва от главни експерти „Информационно обслужване и технологии“ и се предоставя на Главния секретар на администрацията.

3. Шестмесечен мониторинг с анализ на резултатите и отчитане на тенденциите, организиран от Главния секретар.

4. Годишен отчет, организиран от Главния секретар.

ГЛАВА ДЕСЕТА

АДМИНИСТРАТИВНО НАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 49. (1) Областният управител издава заповед за определяне на длъжностни лица от администрацията, които контролират и установяват нарушения на задълженията, предвидени в наредбата.

(2) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

(3) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите вътрешни правила се издават в съответствие с чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед ОА-РК-487 от 15.06.2015 г. и изменени със Заповед №на областния управител.

§ 3. Контролът по изпълнението на вътрешните правила се осъществява от Областния управител и Главния секретар.

§ 4. Настоящите правила са утвърдени от Главния секретар на Областна администрация Благоевград и влизат в сила от съгласно Заповед № на областния управител.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

от Вътрешните правила за организация
на административното обслужване

ПРОТОКОЛ

Днес _____ служителят на **Областна администрация Благоевград**

(на длъжност, наименование на дирекцията)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

(трите имена, или наименование на юридическото лице, заявител на услугата)

(постоянен или настоящ адрес)

(телефон, електронна поща, факс)

Устно заяви услугата:

(наименование на услугата)

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Благоевград

Подпис на заявителя:

Дата _____

Подпис на служителя:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

към Вътрешните правила за
административно обслужване

**ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ С АДМИНИСТРАТИВЕН
ЦЕНТЪР ГР. БЛАГОЕВГРАД**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От _____, ЕГН _____
,
адрес: гр.(с.) _____, общ. _____ обл. _____
ул. _____ № _____ бл. _____, ет _____, ап _____,
тел _____

ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

Във връзка с чл. 107, ал.3 (*Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на органите или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи*) и чл. 109, чл. 117, ал.1 от Административнопроцесуалния кодекс правя следното предложение:

Срокът за изпълнение на административната услуга е 2 месеца, съгласно гл. 5 от АПК.

На основание чл. 4, ал. 1, т. 2 от Закона за защита на личните данни, чрез подписа си давам своето изрично съгласие да бъдат обработвани моите лични данни.

гр. _____

С уважение:

дата: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

към Вътрешните правила за
административно обслужване

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ С АДМИНИСТРАТИВЕН
ЦЕНТЪР ГР. БЛАГОЕВГРАД

СИГНАЛ

От _____, ЕГН _____,
адрес: гр.(с.) _____, общ. _____ обл. _____
ул. _____ № _____ бл. _____, ет _____, ап _____,
тел _____

ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

Във връзка с чл. чл. 107, ал.4, (*Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица*) и чл. 109, чл. 119, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс депозирам следния сигнал :

Срокът за изпълнение на административната услуга е 2 месеца, съгласно гл. 5 от АПК.

На основание чл. 4, ал. 1, т. 2 от Закона за защита на личните данни, чрез подписа си давам своето изрично съгласие да бъдат обработвани моите лични данни.

гр. _____

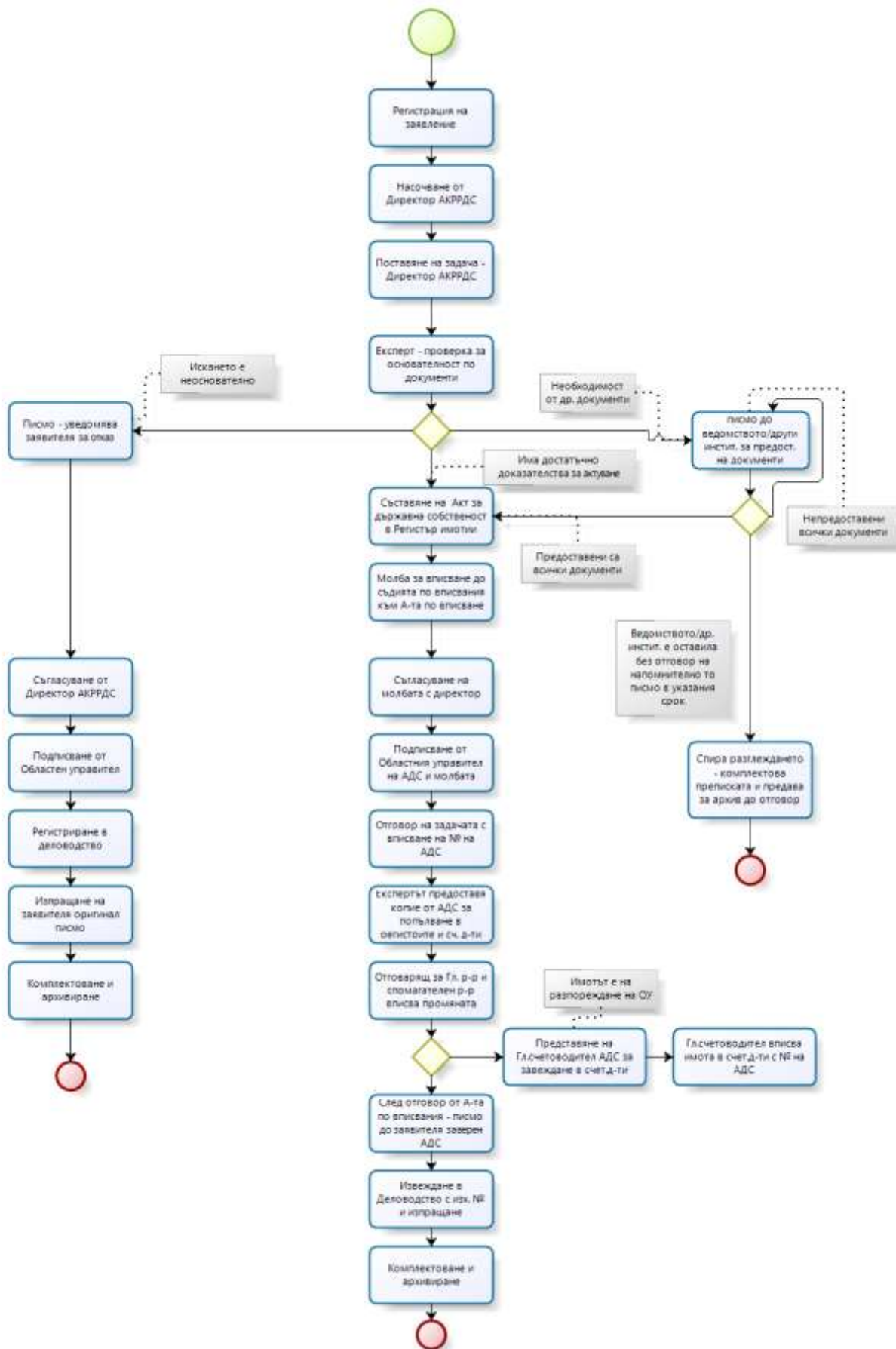
С уважение:

дата: _____

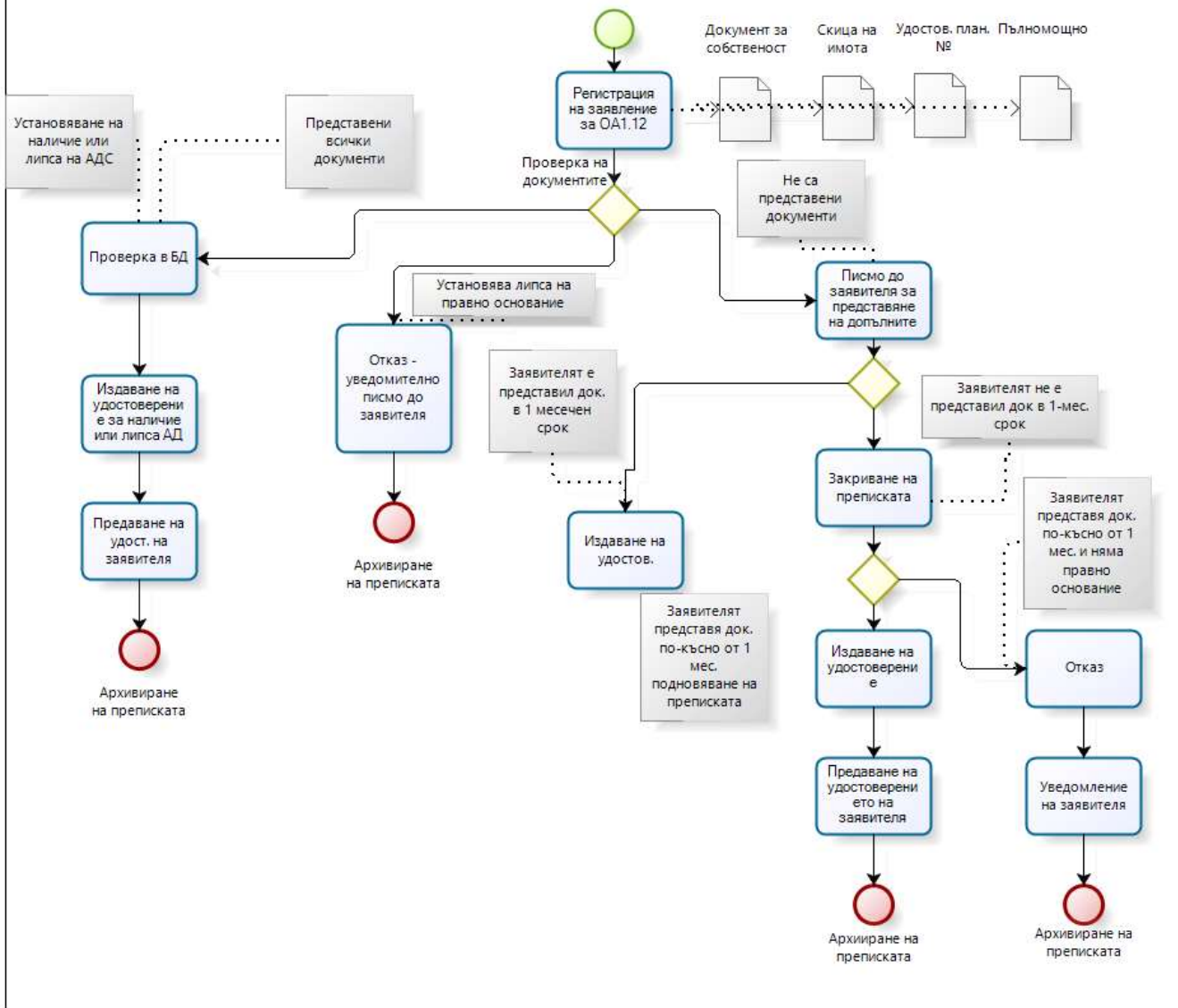
ПРИЛОЖЕНИЕ 4

към Вътрешните правила за административно обслужване

Съставяне на Акт за държавна собственост - публична/частна



ОА1.12 - Издаване на удостоверение за наличие или липса на прегенци за възстановяване на собствеността



ПРИЛОЖЕНИЕ 5

към Вътрешните правила за
административно обслужване

ДО

ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно
обслужване

От
постоянен адрес: гр. / с.
ул. /ж.к./
тел., факс....., електронна поща.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
2.
3.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането или документите и информацията, която компетентният орган изисква от името на заявителя)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган, по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр. / с.

Подпис:

/...../