

УТВЪРДИЛ

КАТЯ ПАНЕВА

Областен управител на област Хасково

дата:.....



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ ХАСКОВО

Глава I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Областна администрация на област Хасково служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

Чл.2. Администрацията осъществява своята дейност при спазване принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност.

Чл.3. Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по реда, предвиден в нормативните актове.

Чл.4. Администрацията осъществява своята дейност в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и другите нормативни актове.

Чл.5. Администрацията планира и изпълнява дейността си по начин, който води до постигане на висок обществен резултат при възможно най-икономично използване на ресурсите.

Чл.6. Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията.

Чл.7. Административна услуга е:

- 1) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- 2) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- 3) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 4) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- 5) 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.8. В служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Указанията за това са посочени на информационното табло до Центъра за административно обслужване в Областна администрация на област Хасково.

Чл.9. Областна администрация на област Хасково използва автоматизирана деловодна информационна система - с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл.10. (1) Настоящите вътрешни правила имат за цел да се улеснят гражданите при осведомяване за служебните компетенции на ведомството и при ползване на различните административни услуги, извършвани от Областна администрация на област Хасково.

(2) Принципите, заложи в Вътрешните правила за административно обслужване, са ориентирани в следните основни насоки:

1. да се спести време на гражданите – приемането, регистрирането, координирането, проследяването на движението и работата по преписките се извършва вътрешно между служителите, без участието на граждани;

2. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки – информацията по движението и статуса на преписките, образувани по заявления на граждани, се въвежда в синтезиран вид в деловодната система на ведомството;

3. да се повиши качеството и ефективността на работа на администрацията – унифициране на етапите при извършване на административни услуги, координация с други институции за дистанционно изискване на данни, предлагане на административен резултат, който напълно покрива нормативните критерии.

(3) Административното обслужване от Областната администрация се извършва в съответствие с утвърдените административни услуги, които са вписани в Административния регистър, раздел Услуги предоставяни от областни администрации, част от ИИСДА, който се поддържа от Администрацията на Министерски съвет.

(4) Областна администрация на област Хасково предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана на Република България във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл.11. Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

4. надеждна обратна връзка;

5. изпълнение на задълженията по предварително разработени и обявени правила;

6. любезно и отзивчиво отношение;

7. качество на предоставяните услуги.

Глава II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Длъжностни функции на служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО)

Чл.12. (1) Приемането на всички документи от физически и юридически лица, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения, предоставяне на информация относно хода на образуваните преписки и връчване на исканите документи, ако областният управител не е определил къде да бъдат получени с изричен свой акт, се осъществява от служителите на Центъра за административно обслужване, намиращ се в сградата на Областна администрация на област Хасково.

(2) Центърът за административно обслужване на Областна администрация на област Хасково представлява обособено работно място с едно функциониращо гише и включва служители от състава на дирекция „АПОФУС“ и дирекция „АКРРДС“, в чиито длъжностни характеристики изрично са предвидени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл.13. (1) Областна администрация на област Хасково оформя и поставя указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване, за лесното му идентифициране от лицата, които желаят да се възползват от предлаганите административни услуги.

(2) Центърът за административно обслужване има непрекъснат режим на работа с потребителите в рамките на работното време на администрацията, като служителите ползват почивките си съобразено с условието за непрекъснатост.

(3) Работното време на Центъра за административно обслужване с граждани е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване, в съответствие с изискването да не е по-кратко от работното време на администрацията.

(4) В случаите, когато има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, но влезли преди изтичането му, работата на Центъра за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) При запитвания от общ характер, свързани с организацията на административното обслужване и начините за информиране на заявител относно движението по преписка, инициирана от него, служителите в Центъра за административно обслужване отговарят незабавно, съобразно компетенциите си, осведомяват заявителя за движението на преписката според отбелязванията в електронната деловодна система, а при изрично поискване –

информират заявителя за възможностите да се свърже с експерта, който работи по заявлението или неговия началник.

(6) Областна администрация на област Хасково спазва стандарт за намаляване на броя на посещенията на гише при осъществяване на административното обслужване, като за целта служителите от ведомството чрез Центъра за административно обслужване информират заявителите по телефонен, писмено или по електронен път за възникнала необходимост от представяне на допълнителни документи или когато исканият документ е вече изготвен.

(7) На интернет страницата на ведомството се публикува актуална информация за административните услуги и достъпа на потребителите до тях.

(8) Служителите от Центъра за административно обслужване уведомяват заявителя дали услугата, която иска да бъде извършена, е първична или комплексна, и при запитване дават допълнителна насочваща информация за осъществяването ѝ.

(9) Служителите от Центъра за административно обслужване посочват на заявителя, ако издаваният от Областна администрация на област Хасково документ има регламентиран срок на действие.

Чл. 14. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване приемат писменото заявление на потребителя и потвърждават с писмено отбелязване въвеждането му в деловодната система на администрацията, като му поставят входящ номер, който предоставят и на заявителя. На потребителя се предоставя персонален код за достъп до електронната деловодна справка, достъпна от интернет страницата на Областна администрация на област Хасково, чрез която лицето може да проверява движението по преписката си.

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване нямат право да попълват писмени заявления от името на посетител, който поради неграмотност или друга причина не може да изрази недвусмислено и разбираемо волята си за започване на административно производство и да посочи неговия предмет или не осъзнава свойството и значението на исканията си. При такива случаи заявителят следва да бъде насочен към упълномощаване на процесуален представител или роднина, който да поднесе исканията пред административния орган в установената за това разбираема и адекватна форма.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. Данните за потребителя на услугата в протокола трябва да покриват изискванията на чл. 29, ал. 2 от АПК – пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят потвърждава, че е съгласен с написаното в протокола, чрез подпис. Ако заявителят не може да изрази адекватно искането си или не разбира написаното в протокола, заявлението не може да бъде подадено валидно – служителите от Центъра за административно обслужване не разполагат с нотариална компетентност да удостоверяват волята на заявителите, а единствено да я отразяват по установения ред, когато е изразена устно, или директно да я завеждат в системата на ведомството, когато е представена писмено.

(4) Във връзка с административна услуга „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметове и общински администрации“, служителите от Центъра за административно обслужване при получаване на заявление проверяват надлежно за правилното попълване на задължителните полета и наличието на приложен документ. Заявленията се предават директно на служителите, определени със заповед на областния управител да извършват обработка на документи по тази услуга, чието работно място е част от това на Центъра за административно обслужване.

(5) Служителите, определени със заповед на областния управител да предоставят ъв услугата „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметове и общински администрации“, ежедневно проверяват за постъпили заявления по услугата като следят за коректността им и ги изготвят приоритетно. При наличие на нередности описват проблема в предвидената графа на заявлението.

(6) Служителите от Центъра за административно обслужване предават изготвените удостоверения APOSTILLE на гише, като контролират получателя да попълни правилно имената си, датата на получаване и положи подпис.

(7) Служителите, отговарящи за изготвените удостоверения APOSTILLE, носят персонална отговорност за съхраняването и използването на издадените поименни печати, както и за скрепващия печат.

(8) Отработените заявления по издаването на удостоверение APOSTILLE се съхраняват при служителите, определени пряко да извършват тази административна услуга.

Чл.15. Ако заявителят внесе устно искането си, то това обстоятелство се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

Чл.16. (1) Ако искането или заявлението не отговаря на нормативните изисквания или липсват документи, то не се приема за регистриране. В случай, че заявлението не е подведомствено за разглеждане от областния управител на област Хасково, подателят му следва да бъде насочен към съответната компетентна институция, ако служителят от Центъра за административно обслужване разполага с информация коя е тя.

(2) Заявления, искания, сигнали, предложения и жалби, както и приложенията към тях, свързани с осъществяване на административното обслужване, могат да се подават до Областна администрация на област Хасково и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. При всички положения избраният начин трябва да позволява надлежна легитимация на заявителя.

Чл.17. (1) Потребителите на административни услуги контактуват с Областна администрация на област Хасково чрез Центъра за административно обслужване като за тяхно улеснение там се предоставят формуляри за заявяване на отделните административни услуги и е осигурено място за попълването им.

(2) Редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в заявленията/исканията, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуален административен акт, процесуалните обстоятелства и изисквания, свързани с издаването му като завършващ етап в административното производство и обслужване, са определени в глава V, раздел I на АПК.

Раздел II

Задължения на служителите от Центъра за административно обслужване

Чл.18. (1).Служителите от Центъра за административно обслужване имат следните задължения:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ).

(2) Всички дейности, свързани с регистрирането, разпределението, резолирането, изпълнението и предаването се извършват по реда, определен в утвърдените Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация на област Хасково и Процедурите към тях.

Чл.19. Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация или документи от другите звена на администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.20. (1) Областна администрация на област Хасково е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от ведомството административна услуга, както и да изисква по служебен път от други администрации документи, необходими на потребителя на административна услуга, освен в случаите на обективна невъзможност.

(2) Областна администрация на област Хасково поддържа на интернет страницата си актуален списък на наименованията на предлаганите административни услуги, ведно с бланки за подаване на заявление за всяка от тях, както и данни за цена, срок и необходими документи при депозиране на заявлението.

(3) Заплащането на дължимите такси за заявените административни услуги се извършва:

- Чрез използване на ПОС терминал на гишето в „Центъра за административни услуги и информационно обслужване“ в сградата на Областна администрация на област Хасково на адрес: град Хасково, пл. "Свобода" № 5;

- По банков път по банкова сметка на Областна администрация на област Хасково, IBAN: BG16DEMI92403100116972, BIC код на банката: DEMIBGSF при D Bank Хасково, ул. Христо Ботев 1, Бизнесцентър, ет. 1.

Чл.21. (1) При приемането на заявления за извършване на административна услуга, служителите от Центъра за административно обслужване предоставят на гражданите необходимите формуляри, както и указания за попълването им, ако това се налага; уведомяват за срока, в който ще бъде извършена услугата, както и за размера и начина на плащане на таксата, когато се дължи такава според законодателството на Република България (Тарифа № 14 на МРРБ; Тарифата за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост и НАРЕДБА № Н-1/07.03.2022 г. (обн.ДВ. брой 22 от 2022 год.) на Министъра на финансите и Приложението към нея, където са определени нормативи за заплащане на разходите при предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация.)

(2) При приемане на постъпилите заявления се следи за точната индивидуализация на подателите, а ако не са налице доказателства за техен личен правен интерес – и за представителната им власт. Индивидуализацията на подателите се извършва чрез вписване на трите имена, адрес и телефон във входящите документи. Легитимацията на заявителя задължително се удостоверява от служителя в Центъра за административно обслужване, чрез сверяване на посочените в заявлението данни с тези от личната карта на лицето или друг негов документ за самоличност.

(3) Гражданите и организациите се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс. Представители по пълномощие на лице, потребител на административни услуги, могат да бъдат родителите, децата или съпругът. Упълномощените лица се легитимират с пълномощно, подписано от заявителя – титуляр. В пълномощното се посочват трите имена, точният адрес и телефонът на пълномощника. Упълномощаването може да се направи и устно пред служителя от Центъра за административно обслужване, което се отбелязва върху съответното заявление, което ще се подава в деловодството, след като служителят свери самоличността на страните.

(4) Доверителят има право да оттегли по всяко време пълномощието си, като уведоми за това административния орган. Това не спира административното производство. Всички действия, извършени законно от пълномощника до оттегляне на пълномощното, остават в сила. Доверителят, който встъпва в административното производство като титуляр - заявител, се легитимира на свое основание, посочва свои адрес, телефонен номер, електронна поща и други данни, необходими за индивидуализацията му и осъществяването на кореспонденция с него.

(5) Освен чрез пълномощно по реда на ГПК, представителната власт и правния интерес на подателите – физически лица се удостоверява чрез прилагане към заявлението на заверено копие от удостоверение за наследници, когато роднина встъпва в открито административно производство, започнало по искане на вече починало лице или във връзка с негови права и законни интереси, или на оригинал или заверено копие от нотариално пълномощно, когато е налице възлагане на процесуално представителство пред административния орган. Упълномощаване може да се осъществява както между физически лица, така и между юридическо и физическо лице. Текстът на пълномощното следва недвусмислено да включва в представителната власт на пълномощника извършването на заявените през административния орган действия или да предвижда в обобщен, но ясен вид извършването на аналогични действия пред институциите. Служителят от Центъра за административно обслужване няма

право да тълкува разширително текстът на представеното пълномощно, ако в него не се съдържат категорични индикации, че заявената услуга е предвидена от упълномощителя по силата на изрично упоменаване или делегирани генерални и цялостни права към явилия се представител.

(6) При представителство на юридически лица законът определя органите, които могат да ги представляват и обема на тяхната представителна власт. Представителният орган на юридическото лице може да упълномощи и други лица да извършват действия от негово име. Представители на юридически лица в общия случай са управителите или председатели на управителни органи на дружеството/сдружението. При този случай заявителят следва да представи доказателства за статута си в представляваното юридическо лице или заверени копия от документи, които му вменяват представителни функции (устав, пълномощно).

Юридическото лице може да възложи представителство и на физическо лице извън кръга на ангажираните в структурите му. Тогава представителната власт се установява с нотариално пълномощно по реда на ал. 5.

(7) Документи на чужд език, които биват подавани от заявител във връзка с инициране или по вече започнало административно производство, трябва да бъдат придружени със сертифициран превод на български език.

Раздел III

Комплексно административно обслужване (КАО)

Чл.22. (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК. Съгласно от по-долу описаната процедура.

1. Заявлението за комплексно административно обслужване може да бъде подадено:

- лично от лицето;
- чрез законен представител;
- чрез упълномощен представител.

2. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна администрация на област Хасково могат да се подават:

- по електронен път по реда на ЗЕУ;
- по стационарен телефон - служителят от ЦАО протоколира заявяването на услугата, използвайки образеца на протокола за устно заявяване и съобразявайки сроковете за исканата услуга, уведомява заявителя, че следва да депозира писмено заявление в посочения срок;
- чрез лицензиран пощенски оператор - в този случай Областна администрация на област Хасково изпраща индивидуалния административен акт като вътрешна/международна препоръчана пощенска/куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя;
- лично от лицето - в „Център за административно обслужване“, намиращ се в административната сграда на Областна администрация на област Хасково.

3. Форма на заявлението:

- писмена форма, включително по електронен път;
- устна форма;

4. Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- на мястото, където е заявен - в „Център за административно обслужване“, намиращ се в административната сграда на администрацията;
- на посочен коректен адрес за кореспонденция, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път;

5. Областна администрация на област Хасково:

- не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява по служебен път за нуждите на съответното производство;
- осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
- уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК.
- осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.
- издава или отказва издаването на искания административен акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя с препоръчано писмо с известие за доставяне, по електронен път, или му го връчва лично в деловодството на Областна администрация на област Хасково
- осигурява възможност на заявителя да плати такса, когато се дължи такава, в Центъра за административно обслужване на администрация, за което поставя информационни табели на подходящи за посетителите места в сградата и публикува съобщение относно възможностите за плащане на интернет страницата на ведомството.

(3) Заявяването на услугата пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, но не е компетентен да постанови окончателния акт по съответното административно производство, се извършва със заявление, което съдържа:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 3;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(4) При подаване на заявлението по ал. 3 заявителят заплаща на Областна администрация на област Хасково съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(5) Към заявлението по ал. 3 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, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(6) В производството по ал. 3 органът, участник в него, не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(7) По искане на органа по ал. 3 компетентният орган му предоставя актуална информация за документите, които са му необходими, за да извърши заявената услуга, в достатъчен обем и конкретност за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(8) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(9) Административният орган, участник в производството по комплексно административно обслужване, образува производство, като проверява дали не са налице нередовности в заявлението по ал. 3, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга и изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(10) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(11) Когато искане за комплексно административно обслужване се отправя по електронен път, услугата се заявява пред административния орган, който участва в комплексното административно обслужване по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.23. В съответствие с принципите на комплексното административно обслужване следва да се осигури експертната информационно-технологична поддръжка за разработване и внедряване на софтуерни решения, които да автоматизират дейностите, свързани с административното обслужване

Глава III

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл.24. Правилата в тази глава уреждат възможностите за достъп до регистри, справки и полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.25. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, те се събират служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават на хартиен носител, чрез справки в публично достъпни електронни регистри и чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.26. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от Центъра за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка или вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

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

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

Чл.27. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанията за заявяване.

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

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

Чл.28. Въз основа на получената по гореописания ред вътрешна електронна административна услуга, служителят от Центъра за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.29. Издаденото по реда на чл. 31 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.30. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на тази глава, както и за достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, се прилагат принципите, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Чл.31. (1) Областна администрация на област Хасково създава и поддържа профил в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), която се поддържа от Министерство на електронното управление.

(2) В качеството си на административен орган, осъществяващ публични функции, Областна администрация на област Хасково предоставя електронни административни услуги,

както и обществени услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл.32. (1) Областният управител определя лицата, които да подадат заявление за създаване на профил в Системата за сигурно електронно връчване.

(2) Лицата, които ще подават и получават заявления в Системата за сигурно електронно връчване, следва да разполагат с валиден електронен подпис.

Глава IV

Администриране и произнасяне по предложения и сигнали

Чл.33. (1) Областният управител на област Хасково със заповед създава комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

(2) Предложения или сигнали може да отправи всеки гражданин или организация, както и омбудсмана на Република България, по реда на глава осма от АПК. 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.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административно процесуалния кодекс, като приема и анализира постъпилите предложения и сигнали; преценява основателността на предложението или сигнала, изисквайки при необходимост от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация; предлага на областния управител да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал; информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия; следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) Сигналите се подават до органите, които непосредствено ръководят и контролират органите и длъжностните лица, за чиито незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия се съобщава.

(5) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Когато е необходимо предложението или сигнала да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения от служителите в Центъра за административно обслужване. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(6) Сигналите не могат да се решават от органите или от длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

(7) Решение по предложение или сигнал се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица. Комисията по ал. 1 се

произнася най-късно два месеца след постъпване на сигнала; Решението ѝ се съобщава в 7-дневен срок на подателя и други лица, чиито права и законни интереси се засягат. Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване.

Глава V

Взаимодействие с потребителите по повод предлаганите административни услуги

Чл.34. (1) Административното обслужване в Областна администрация на област Хасково се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество:

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

2. служителите от администрацията се легитимират чрез собствено и фамилно име, като при водене на телефонни разговори експертите съобщават ведомството и звеното, в което работят;

3. служителите от Центъра за административно обслужване, осъществяващи връзката между заявителите и ведомството, демонстрират учтивост и търпение в работата си и оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

4. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни, освен ако в нормативен акт от по-висша степен не са предвидени други срокове;

5. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в деловодството на Областна администрация на област Хасково е не повече от 20 мин., които започват да текат от началото на работа с конкретния потребител и не включват времето, през което е изчаквал реда си, ако преди него е имало други заявители. В случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява в Хартата на клиента;

6. във фоайето в близост до Центъра за административно обслужване са осигурени места за сядане и попълване на бланки. При необходимост в помещението на деловодството може да се осигури едно допълнително място за сядане на заявител.

(2) Областна администрация на област Хасково въвежда и свои стандарти за качество на обслужването:

1. предоставяне на ефективни и качествено извършени административни услуги в предвидения за това срок;

2. предоставяне на необходима информация през целия процес на административно обслужване при поискване от заинтересованите страни по дадена преписка;

3. извършване на административни услуги в условията на пълна конфиденциалност чрез гарантиране защита на личните данни на потребителите на административни услуги;

4. предоставяне на широк кръг данни на сайта на Областна администрация на област Хасково, включително описание на административните услуги и формуляри за попълване, ориентиращи и улесняващи потребителите преди контакта им с Центъра за административно обслужване;

5. своевременна обратна връзка с потребителите при възникване на процесуална необходимост в административното производство, иницирано от тях;

6. служебно набавяне на документи, относими към предмета на дадено заявление, когато са налице фактическа възможност за това и необходимите правомощия на административния орган.

Чл.35. Областна администрация на област Хасково публикува на интернет страницата си Харта на клиента, която включва основни групи информация за правата на потребителите и сроковете в административното производство, компетентности на областния управител и стандарти на административно обслужване.

Чл.36. (1) Областна администрация на област Хасково осигурява информация за видовете извършвани административни услуги, организацията за предоставянето им и съдейства на потребителите, като при упражняване на своите правомощия:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентностите си;

2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие при попълването им;

3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;

4. организира дейността си така, че да може да обслужва граждани и организации на едно място;

5. осигурява непрекъснато 8-часово работно време за работа с граждани и организации.

(2) Областна администрация на област Хасково обявява информацията по ал.1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в интернет страницата си, на официалното си табло за обявления в сградата на администрацията, находящо се до помещението за административно обслужване, или по друг подходящ начин.

(3) Информацията за административното обслужване следва да бъде ясна, точна, пълна, достоверна, общоразбираема, без съкращения или препратки, които могат да доведат до двусмисленост.

(4) Информацията за административното обслужване се актуализира в седемдневен срок при влизане в сила на промени в релевантните нормативни актове или при настъпването на всяка друга относима промяна в обстоятелствата.

(5) Наименованията на административните услуги, извършвани от Областна администрация на област Хасково, са съобразени със ИИСДА.

(6) Информацията за административното обслужване на сайта на администрацията, върху указателните табла в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите, се представя както на български, така и на английски език.

Глава VI

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 37. (1) На интернет страницата на Областна администрация на област Хасково е поставена Анкетна карта за осведомяване на административния орган чрез допитване до потребителите относно тяхната удовлетвореност от полученото обслужване и за отчитане на работата по прилагане на стандартите.

(2) На интернет страницата на администрацията е поставена регистрационна форма за подаване на сигнали и оплаквания.

(3) Средство за осъществяване на обратна връзка с потребителите е и кутия за мнения, препоръки, сигнали и коментари, поставена в сградата на Областна администрация на област Хасково до работното помещение на Центъра за административно обслужване.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализирана информация от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъжда с ръководителите на ведомството и при необходимост се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(5) Администрацията поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

(6) В случай, че потребителите не са удовлетворени от обслужването или организацията на работа във ведомството, могат да подадат в ЦАО сигнал, жалба или предложение във връзка с административното обслужване.

Чл.38.(1) Областна администрация на област Хасково отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър. Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(2) Областният управител на област Хасково определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА. Тези служители отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ ХАСКОВО

ПРОТОКОЛ

Днес.....20.....г.служителят.....

на длъжност

в

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

.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., ул. (ж.к.)

....., тел.....,

факс....., електронен адрес.....,

устно заяви искане за:

.....
.....
.....

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 и за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Лично от ЦАО

☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:

Заявител:

ДО
.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
....., ул. (ж.к.)
тел., факс , електронен адрес

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)

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 ЦАО при компетентния орган
☐ По електронен път на електронен адрес

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:
(.....)

АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми потребители на услуги целта на тази анкетна карта е да ни подпомогне да подобрим обслужването Ви в Областна администрация на област Хасково.

1. Ползвали ли сте досега услугите на администрацията?

☐ Да

☐ Не

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

☐ Да

☐ Не

3. Смятате ли, че служителите на Областна администрация на област Хасково са професионално добре подготвени:

☐ Да

☐ Не

☐ Не мога да преценя

4. От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга:

☐ От нормативни актове

☐ От телефонни разговори със служители от администрацията

☐ От интернет страницата на Областна администрация на област Хасково

☐ От познати

5. Информацията, която получихте от служителите на Областна администрация на област Хасково е:

5.1. Достъпна: ☐ Да ☐ Не

5.2. Изчерпателна: ☐ Да ☐ Не

5.3. Разбираема: ☐ Да ☐ Не

6. Коя от услугите, предоставяни от администрацията, ползвахте?

.....
.....

7. Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга ?

☐ Да

☐ Не

8. Колко време чакахте, за да Ви обслужат на посетеното от Вас гише?

Средно около.....

9. Смятате ли, че информацията в сайта на Областна администрация на област Хасково е лесно достъпна, добре структурирана и е полезна?

☐ Да

☐ Не

☐ Не мога да преценя

10. Смятате ли, че Вашето мнение ще се вземе под внимание в процеса на обсъждане и развитие на процесите, касаещи административното обслужване?

☐ Да

☐ Не

☐ Не мога да преценя

11. Как оценявате степента си на удовлетвореност от административното обслужване в Областна администрация на област Хасково?

☐ 25%

☐ 50%

☐ 75%

☐ 100%

☐ Друго

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОКАЗАНОТО СЪДЕЙСТВИЕ

Дата:.....

Изготвил:

Марина Ташева

Директор на дирекция АПОФУС

