



УТВЪРЖДАВАМ

НЕДЯЛКО СЛАВОВ
Областен управител
на област Смолян

ЗАМЧАВАНЕ
на основание
чл. 59, ал. 1 от ЗЗЛД

СМОЛЯН

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – СМОЛЯН

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет на действие

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

Чл. 2. (1) Правилата имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в Областна администрация - Смолян;
2. да се спести времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, е синтезирана на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

(2) Настоящите правила, кореспондират и взаимно се допълват с Хартата на клиента и Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация - Смолян.

(3) „Административното обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(4) „Комплексно административното обслужване“ е обслужване при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или документи, за които са налице данни, събрани или създавани от извършващия административната

услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(5) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуален административен акт, с който се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуален административен акт, с който се признава или отрича съществуването на права и задължения;

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

4. консултации, 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.

(6) „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 3. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в Областна администрация – Смолян, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали, администрацията прилага принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

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

Чл. 4. (1) При осъществяване на административното обслужване, Областна администрация – Смолян работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на Закона за защита на личните данни, Закона за защита на класифицираната информация и Закона за достъп до обществена информация.

(2) Администрацията осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(3) Директорът на дирекция АПОФУС като оправомощено длъжностно лице, организира периодични обучения на служителите от звеното за административно обслужване, което включва обучение за комуникация с потребителите и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, с цел повишаване качеството на административното обслужване.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I Център за административно обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация - Смолян е организирано на принципа на “едно гише” чрез центъра за административно обслужване (ЦАО), което е част от дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“.

(2) Центърът за административно обслужване се намира на втория етаж в сградата на Областна администрация – Смолян, находяща се в гр. Смолян, бул. „България“ № 14. Поставени са указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване, съгласно Инstrukция №1 (обн. ДВ. бр. 64 от 11.08.2009 г.) за институционалната идентичност на администрациите.

(3) Администрацията е осигурила удобен и лесен достъп за хора с увреждания чрез изградена външна и вътрешна рампа за придвижване на възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски коли до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Чл. 6. (1) Заявления/искания за извършване на административни услуги, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО. Предоставянето на информация относно хода на образуваните преписки и връчването на исканите документи се осъществява от служителите в центъра за административно обслужване.

(2) Центърът за административно обслужване представлява обособено работно място на служители от състава на дирекция “АПОФУС” и/или от служители на дирекция „АКРРДС”, на които чрез длъжностни характеристики и във връзка с характера на исканата административна услуга са вменени задължения за извършване на исканата услуга от Областна администрация - Смолян.

(3) Работното време на центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, с прекъсване за 30 минутна почивка, която се ползва ротационно от служителите, при осигуряване постоянен достъп за потребителите на административни услуги.

(5) В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;

(6) Областна администрация - Смолян използва административна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 7. (1) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО, като за тяхно улеснение и удобство, администрацията е обособила място, където могат да попълват формуляри и да се запознават с образците на предоставяните от администрацията услуги.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, преpraщането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (*приложение № 1*). Писменото искане се извършва със заявление. В случай че друго не е предвидено в нормативен акт, образците се утвърждават от оправомощено от областния управител длъжностно лице.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган, могат да се подават лично или чрез упълномощено лице, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.

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

Чл. 8. Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, 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, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъпа до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзка с останалите звена в администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени и такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административното обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.
12. изпълнява 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.

Чл. 9. (1) Потребителите на административни услуги, подават в звеното за административно обслужване заявление за ползване на административна услуга, което се завежда в електронна деловодна система „Архимед“ със съответна дата и час.

(2) Редът по чл. 9 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация.

Чл. 10. (1) В звеното за административно обслужване се предоставят образци на заявления за съответните административни услуги.

(2) Преди приемане на заявлението служителите в звеното за административно обслужване извършват проверка за наличието на нужните документи за съответната административна услуга, съобразно обявения списък с необходими документи за всяка административна услуга.

(3) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по негово заявление и информация, относно срока за извършване на административната услуга.

Чл. 11. Администрацията осигурява служебно всички документи, които се издават от самата нея и са необходими за извършване на административната услуга.

Чл. 12. Администрацията осигурява помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали и/или копия за случаите, попадащи в приложното поле на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 13. (1) Администрацията осигурява на страните възможност да прегледат документите по преписката, както и да правят копия – според техническите възможности – за тяхна сметка.

(2) При поискване от потребител на административна услуга с увредено зрение, администрацията е длъжна да го запознае със съдържанието на преписката чрез прочитане или по друг подходящ начин – според наличните технически възможности. Предоставя се срок, не по-дълъг от 7 дни за представяне на мнение, становище или възражение от потребител на административна услуга, която завършва с издаване на индивидуален административен акт.

Раздел II

Ред за регистрация и изпълнение на подадени искания/заявления за извършване на административни услуги

Чл. 14. (1) При приемането на искания/заявления за извършване на административните услуги следва да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител (с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа)

(2) Исканията/заявленията задължително съдържат: пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива, дата и подпис. Искането/заявлението съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3) Когато искането/заявлението не отговаря на изискванията или липсват документи, то не се приема за регистриране, като при необходимост се пренасочва към съответната компетентна институция.

(4) Служителите, приели искането/заявлението, потвърждават с писмено отбелязване внасянето му.

(5) Съобразно наличните технически възможности писменото искане/заявление и приложенията към него могат да се подадат по електронна поща, факс или по друг начин, оповестен от Областна администрация - Смолян като технически възможен.

(6) Исканията/заявленията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на Областна администрация -Смолян, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от администрацията започват да се броят от следващия работен ден

(7) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от служителя, като протокола се завежда в административната информационна система на администрацията по надлежния ред съгласно Вътрешните правила за документооборот, настоящите вътрешни правила и инструкцията за работа с АИС.

(8) Не се образува производство по анонимни искания/заявления.

(9) Искането/заявлението се счита за писмено и в случаите, когато е направено по електронен път при условие, че може да се индивидуализира подателя.

Чл. 15. (1) Исканията/заявленията, внесени по електронна поща, факс или по друг начин, оповестен от Областна администрация - Смолян като технически възможен, се регистрират в автоматизираната информационна система „Архимед“ от служителите в звено „Административно обслужване“.

(2) Изпълнението на подадените искания/заявления по ал. 1, се извършва съгласно Вътрешните правила за документооборот и настоящите вътрешни правила за административно обслужване.

Чл. 16. (1) Права за регистриране на молба-декларация за обстоятелствена проверка в административната информационна система имат само служителите в звено “Административно обслужване”. След регистрация молбата-декларация се насочва от служителите в звено „Административно обслужване” към служителите, на които е вменено в длъжностните им характеристики да извършват съответната проверка.

(2) След извършване на проверката и заверяване (подписване) на молба-декларацията, експерта я предава в звеното “Административно обслужване” за входиране и сканиране в

автоматизираната информационна система „Архимед“, което означава, че проверката е направена и административната услуга е извършена.

(3) Служителят от звено „Административно обслужване“ връчва два екземпляра от обстоятелствената проверка на подателя и един екземпляр на експерта извършил обстоятелствената проверка.

Раздел III Служебно начало

Чл. 17. (1) Областна администрация – Смолян служебно осигурява всички издадени документи, необходими за осъществяването на административното обслужване.

(2) При необходимост от предоставяне на обществени услуги, осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителите на административни услуги 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.

Раздел IV Приключване, спиране, прекратяване и съхраняване на преписката

Чл. 18. Приключване на преписка се прави тогава, когато работата по нея е завършила и не се очаква в последствие да възникват задачи и документи, свързани с нея. Тези права са предоставени на всеки служител, който работи по съответната преписка, като приключването задължително се съгласува с прекия ръководител.

Чл. 19. (1) Преписката приключва с извършване на поисканата административна услуга, или изготвяне на отговор по отправеното искане/заявление, или друг инициращ документ.

(2) Когато се установи, че извършването на административната услуга, издаването на административния акт или изготвянето на отговор по искането е от компетентността на друг орган, преписката му се изпраща незабавно (по възможност в деня след получаването), като се уведоми лицето, по чието искане е започнало производството.

Чл. 20. (1) Производството по преписката се спира по реда на чл. 54 АПК, когато:

1. настъпи смърт на заинтересован гражданин – страна в производството;
2. е нужно да се учреди настойничество или попечителство на заинтересован гражданин;
3. в хода на производството се разкрият престъпни обстоятелства, чието установяване е от значение за извършване на услугата;

4. Конституционният съд е допуснал разглеждането по същество на искане, с което се оспорва конституционносъобразността на приложим закон;

5. при наличие на образувано друго административно или съдебно производство, когато извършването на услугата не може да стане преди неговото приключване. В тези случаи спирането се постановява след представяне на удостоверение за наличие на образувано производство, издадено от органа, пред който то е образувано.

(2) Производството не се спира в случаите по ал. 1, т. 1, 2 и 4, ако спирането може да създаде опасност за живота или здравето на гражданите или да застраши важни държавни или обществени интереси.

(3) При спиране на производството сроковете, предвидени за извършване на услугата, спират да текат.

(4) Спирането на производството се съобщава на заинтересованите страни в сроковете, посочени в Раздел VIII от настоящите правила.

Чл. 21. (1) Производството, по спряната преписка, се възобновява служебно или по искане на заинтересованите страни, след като отпаднат основанията за спирането му.

(2) При възобновяването производството започва от онова действие, при което е било спряно.

Чл. 22. (1) Производството по преписката се прекратява по реда на чл. 56 АПК, когато е постъпило искане на страната, по чиято инициатива то е започнало, освен ако в закон е предвидено друго.

(2) Производството се прекратява и в случаите по чл. 30, ал. 1 и 2 от АПК, когато писменното искане не е подписано и има съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация. Тогава Областна администрация - Смолян изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(3) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(4) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(5) За прекратяване на производството се уведомяват заинтересованите страни в сроковете, посочени в Раздел VIII от настоящите правила.

(6) Актът за спиране и прекратяване на производството може да се обжалва по реда на глава X, раздел IV от АПК.

(7) Спирането и прекратяването на производството по преписката се регистрира в административната информационна система от служителите в звено „Административно обслужване“.

Чл. 23. Преписките и документите, на които е поставена резолюция за „сведение“, следва да се приключат и предадат за архивиране от служителя, към който са насочени.

Чл. 24. (1) След приключването им преписките на хартиен носител се съхраняват за срок от 6 месеца в отдела (дирекцията), чийто служител е работил по тях. След изтичане на този срок преписките се предават за съхранение в общия архив.

(2) Прекратените преписки се съхраняват по реда на предходната алинея.

(3) Препратените преписки се съхраняват за срок от шест месеца в отдела, чийто служител ги е препратил, а след това се предават за съхранение в общия архив.

(4) Преписката се запазва в определеното за целта архивно дело и се съхранява в архива на администрацията.

Раздел V

Извършване на административна услуга

Чл. 25 (1) Административната услуга се извършва след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното представяне и се обсъдят обясненията и възраженията на всички заинтересовани граждани и организации.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата административният орган може да събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства, събрани съобразно закона.

(3) Искане, предложение или сигнал до административния орган може да се внесе в писмена форма или да се представи устно.

(4) В случаите на внесен устно сигнал, предложение или искане за издаване на индивидуален/общ административен акт, се съставя протокол съгласно примерен образец – *(приложение № 1)*, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го приема.

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган, могат да се подават лично или чрез упълномощено лице, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или друг начин оповестен от органа като технически възможен.

(6) Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за обмена на документи в администрацията, в съответствие с Вътрешните правила за организация на документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

(7) Административните услуги се извършват от звеното към което са насочени в законоустановените срокове, посочени в задължителната информация, предоставяна от Областна администрация – Смолян, а именно:

- решение по предложение се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава на подателя в 7-дневен срок;

- решение по сигнал се взема най-късно в 2-месечен срок от постъпването му, като срокът може да се удължи с не повече от 1 месец и се съобщава на подателя в 7-дневен срок;

- административен акт се издава до 7 дни, респективно 14 дни от датата на започване на производството, като срокът може да бъде удължен до един месец от започване на производството, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства;

- при регламентирана експресна административна услуга – срокът е съответно до 3 работни дни, считано от деня, следващ приемането на заявлението;

- по жалба срещу индивидуален/общ административен акт, респ. мълчалив отказ за издаването им, решение се издава в двуседмичен срок от получаване на административната преписка.

Чл. 26. В случаите, когато исканията на потребителите на административни услуги са недопустими или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител в отговора посочва мотивирани съображения за това.

Чл. 27. Служителите в звеното за административно обслужване предоставят информация на потребителите на административни услуги за хода на работата по образуванияте по техни заявления преписки.

Чл. 28. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, които подлежат на обжалване в сроковете, посочени в съдържанието им.

Чл. 29. (1) Издаден документ на хартиен носител се изпраща на получателя чрез пощенска услуга, предоставяна от лицензиран пощенски оператор, куриерска служба на администрацията или чрез електронна поща.

(2) Пощенската услуга по ал. 1 включва надлежно документирание на изпращането на пощенската пратка и на факта на получаването, когато пощенската услуга е с изискан документ за доставяне.

(3) Ако доставката е неуспешна, служителят отговорен за изготвяне на документа, взема необходимите мерки за повторно изпращане на издадения документ на хартиен носител с внасяне на съответните корекции в адреса, избора на типа на пощенска услуга или пощенски оператор, за което уведомява своевременно служителите от звеното за административно обслужване.

(4) Съдържанието на документите по изпълнение на пощенската услуга за доставяне на издадения документ на хартиен носител, ако има такива, се отразява в Опис за входяща поща, изготвен съгласно образца на лицензирания пощенски оператор.

(5) Исканият документ или мотивираният отказ могат да се получават лично от потребителя на административната услуга или от негов представител срещу подпис и дата, като последният се легитимира с пълномощно, заповед за упълномощаване или друг официален документ за представителна власт, за случаите, когато нормативен акт определя обема на представителна власт, вкл. упълномощаване и преупълномощаване.

(6) Когато нормативен акт допуска и адресът на потребителя на административната услуга или на някое от заинтересуваните лица е неизвестен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления на Областна администрация – Смолян или на Интернет страницата.

Чл. 30. 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 на 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.

Чл. 31. (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) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, 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 3-дневен срок от съобщението;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начините, посочени в чл. 11 от настоящите правила;

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.

(4) Заявлението на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец – (*приложение № 2*). В заявлението се посочват:

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 останалите участващи органи;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(5) При подаване на заявлението, заявителят заплаща съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(6) Към заявлението 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 си изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

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

Чл. 32. Органът, който е приел заявлението за комплексно административно обслужване, образува производство, като проверява наличието на приложенията по чл. 31, ал. 6; изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на административната услуга, като изпраща преписката, ведно с информацията относно посочения от заявителя начин на получаване на индивидуалния административен акт. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за образувалия производството орган.

Раздел VI

Взаимодействие с потребителите по повод административното обслужване

Чл. 33. (1) Административното обслужване в Областна администрация - Смолян се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

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

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

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното „Административно обслужване“ е не повече от 20 мин., в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, то се обявява изрично в Хартата на клиента;

5. в звеното „Административно обслужване“, са осигурени места за сядане, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) Административното обслужване в Областна администрация - Смолян се осъществява и при спазване на следните собствени стандарти (*приложение № 3*):

1. подобряване на достъпа до административните услуги и информацията за сроковете за извършването им;

2. предоставяне на ефективни и качествени административни услуги;

3. предоставяне на необходимата информация през целия процес на административното обслужване;

4. извършване на административни услуги в условията на пълна конфиденциалност чрез гарантиране защитата на личните данни на потребителите на административни услуги.

Чл. 34. (1) Областна администрация - Смолян е изработила и Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на областта: www.sm.government.bg

(2) Хартата на клиента включва:

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

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

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

Раздел VII **Информация за услугите**

Чл. 35. При осъществяване на своята дейност Областна администрация – Смолян осигурява задължителна информация, относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

Чл. 36. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани на български и английски език, и оповестени чрез Интернет страницата на администрацията и на информационните табла и включват:

1. Точно наименование на администрацията, структура и БУЛСТАТ.

2. Седалище и адрес на управление, телефон за информация по административното обслужване, адрес на електронна поща и интернет страница;

3. Работно време на администрацията;

4. Работно време на звеното за административно обслужване;

5. Регламент на административните услуги, в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ);

6. Информация за реда на подаване на предложения, сигнали и жалби;

7. Процедурата за подаване на исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;

8. Основни нормативни актове, свързани с дейността на Областна администрация – Смолян;

9. Описание на административните услуги, включващо:

а) наименованието на административната услуга и уникален идентификатор, съгласно Регистъра на услугите;

б) нормативната уредба по предоставяне на административната услуга, съответно издаването на индивидуален административен акт;

в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи и информация за звеното за административно обслужване, приело документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронна поща, телефони за връзка, работно време;

г) образците на документи, които се попълват за предоставяне на административната услуга;

д) начини на заявяване на услугата;

е) срока на действие на документа/индивидуалния административен акт;

ж) информация за предоставяне на услугата по електронен път и интернет адреса, на който се предоставя;

з) таксите или цените на услугите, основание за тяхното определяне и начини на плащане – в брой, по банков път и чрез банкова карта чрез терминалното устройство ПОС в звеното за административно обслужване, и/или по електронен път;

и) органът осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставяне на услугата, ред и срокове на обжалване;

й) електронен адрес за предложения във връзка с услугата;

к) начини на получаване на резултата от услугата.

10. Ред за подаване на заявления и документи за други административни органи чрез уеб базирано приложение на Областна администрация – Смолян; <http://www.sm.government.bg> раздел Администрация/Електронни услуги/Деловодна справка, с електронен подпис;

11. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;

12. Проекти на нормативни актове, изготвени от администрацията;

13. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

Чл. 37. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от администрацията чрез:

1. Звеното за административно обслужване на място и на телефон: 0301/60194;

2. Интернет адрес: www.sm.government.bg;

3. Информационното табло в сградата на администрацията

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

1. В звеното за административно обслужване в сградата на администрацията;

2. На Интернет адрес: www.sm.government.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 38. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

(3) За неизпълнение на задълженията по ал. 1 и ал. 2 съответните длъжностни лица носят дисциплинарна отговорност, съгласно Закона за държавния служител или Кодекса на труда.

Раздел VIII

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 39. (1) Областна администрация - Смолян 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:

1. Анкетни карти за качеството на административното обслужване в Областна администрация – Смолян;

2. Анкети, публикувани на Интернет страницата на администрацията;

3. Пощенски кутии за мнения, препоръки, сигнали и коментари, поставена на входа на сградата;

4. Книга за сигнали и предложения в звеното за административно обслужване

5. Възможност за подаване на мнения, предложения, оплаквания и сигнали на :

а) пощенски адрес на администрацията – гр. Смолян, бул. „България“ № 14;

б) имейл: governor@region-smolyan.org;

(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 от комисия, назначена със заповед на областния управител на област Смолян, която представя доклад за обобщените и анализирани данни и се представят на ръководството за предприемане при необходимост на действия за подобряване на административното обслужване.

Раздел IX

Лого и слоган на държавната администрация

Чл. 40. (1) Областният управител осигурява прилагането на подзаконовите нормативни актове за институционална идентичност, като се утвърждава лого и слоган на държавната администрация.

(2) Логото и слоганът на държавната администрация се използват от администрациите и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите в администрацията;

2. указателните табели на входовете на сградите;

3. официалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страниците на съответните администрации;

6. кутиите за мнения и коментари;

(3) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

Раздел X

Организация на реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до Областна администрация – Смолян

Чл. 41. (1) Настоящите Вътрешни правила уреждат реда за разглеждане от Областна администрация – Смолян на подадени предложения и сигнали от граждани и организации, като имат за цел да приведат организацията на работа в администрацията с предложенията и сигналите в съответствие със закона и Устройствения правилник на областните администрации.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на органите по ал. 1 или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи.

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреба 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 общински интереси, права и законни интереси на други лица.

(4) Тези правила не се прилагат за предложенията и сигналите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл. 42. (1) Областният управител на област Смолян със заповед назначава 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 административното обслужване.

(2) Председател на Комисията по ал. 1 е заместник-областен управител, а членове – служители на областната администрация.

Чл. 43. Заместник-областният управител отговаря за организация на работа с предложения и сигнали, постъпили в Областна администрация – Смолян чрез различни комуникационни канали.

Чл. 44. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подавани лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, по пощата по факса, по електронна поща или в кугиите за сигнали и предложения.

(2) За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва утвърдена форма, която трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка – телефон, факс или електронен адрес, постоянен адрес на подателя и описание на заявлението.

(3) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(4) Подадените по реда на ал. 1 и 2 предложения и сигнали се регистрират в информационната деловодна система на Областна администрация – Смолян и се предоставят за резолюция на заместник-областния управител.

(5) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения извършени преди повече от две години или извън компетенциите на областния управител на област Смолян.

Чл. 45. Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на областния управител, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентни органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подателя предложението или сигнала.

Чл. 46. (1) Заместник-областният управител възлага разглеждането на предложенията и сигналите или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

(2) Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, чиито действия засягат.

Чл. 47. (1) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от областния управител след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени със закон.

Чл. 48. Областният управител след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

Чл. 49. Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

Чл. 50. Предложение се прави пред областния управител на област Смолян с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от компетентността му.

Чл. 51. (1) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седемдневен срок на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

(2) Решението, взето по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Чл. 52. Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от областната администрация се подават до областния управител на област Смолян.

Чл. 53. Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако областният управител, когато той е компетентен да се произнесе, разпореди изпълнението да се спре до изпълнението на решението по сигнала.

Чл. 54. Комисията взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

Чл. 55. Когато уважи сигнала, областният управител взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл. 56. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.

Чл. 57. (1) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има вече решение не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Решение, постановено по даден сигнал, не подлежи на обжалване.

Чл. 58. (1) Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от областния управител, но не с повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

(2) При неизпълнение на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразни или нецелесъобразни действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

(3) Длъжностно лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа, постановил решението.

(4) Комисията изготвя ежегодно аналитичен доклад за дейността си с конкретни изводи, предприети действия и мерки за недопускането им, който представя на областния управител за утвърждаване.

Чл. 59. Постъпилите сигнали за корупция се разглеждат от Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. В случаите, когато със специален закон или подзаконов нормативен акт е предвиден особен ред за движение на административното производство, различен от установения по-горе, настоящите правила не се прилагат.

§ 2. Настоящите вътрешни правила се приемат на основание чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации, приет с ПМС №121 от 05.07.2000 г. (обн., ДВ. бр. 57 от 14.07.2000 г., последно изм. ДВ. бр.5 от 19.01.2010 г.) във вр. с чл. 1, ал. 2 и чл. 6 от Наредба за административно обслужване, приета с ПМС №246 от 13.09.2006 г. (обн., ДВ. бр. 78 от 26.09.2006 г., последно изм. ДВ. бр. 64 от 18.07.2008 г.).

§ 3. Областният управител на област Смолян утвърждава Вътрешните правила за организация на административното обслужване, съгласно чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 4. Неразделна част от настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Смолян са:

1. *Приложение 1* - Протокол на заявление/искане на административни услуги внесени устно;

2. **Приложение 2** - Заявление на услуга пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване;

3. **Приложение 3** – Стандарти на административно обслужване в Областна администрация – Смолян.

§ 5. Вътрешните правила влизат в сила от датата на издаване на заповедта.