

**Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване  
в Областна администрация Плевен**

**Утвърждавам:**

Областен управител:

19.09.17г

/Мирослав Петров



# **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

## **за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Плевен**

Организация:	<b>ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛЕВЕН</b>				
Заповед:	РД-22-5/19.09.2017г.	В сила от:	20.09.2017г.	Брой стр.:	9
Име на файла: Pravila_adm.obsl_19092017		Дата на последна промяна: 19.9.2017 г. 12:50:00 ч.			

## **Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Плевен за неуредените въпроси в Наредбата за административното обслужване.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация Плевен;

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) Основните принципи на етиката и културата на административното обслужване са:

1. административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, бързина, достъпност и при спазване изискванията за качествено и културно административно обслужване;

2. служителите на Областна администрация Плевен са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

(3) Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Плевен, кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешни правила за документооборота, с Вътрешноадминистративните процедури за оказване на съдействие и съобразяване с отправяните препоръки на националния омбудсман и с Хартата на клиента.

## **Глава втора ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 3. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Плевен се организира централизирано, на принципа на "едно гише" за всички административни звена.

(2) Работното време на Центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 09.00 до 17.30 часа без прекъсване.

(3) Почивката от 30 минути се ползва от служителите в периодите от 12.00 до 12.30 часа и от 12.30 до 13.00 часа без да се прекъсва процеса на административно обслужване на физически и юридически лица.

(5) Центърът за административно обслужване се намира в сградата на Областна администрация Плевен, сутерен.

Чл. 4. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 2 -

връзка с административното обслужване са определени в съответствие с разпоредбите на глава пета, раздел I от АПК.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец, изготвен в съответствие с Приложение № 1 към НАО.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по следните начини:

1. по електронен път на адрес: [oblastpleven@gmail.com](mailto:oblastpleven@gmail.com);

2. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 5800 Плевен, пл. „Възраждане” №1;

3. по факс - 064 801 072; 064 800 114;

4. на място в Центъра за административно обслужване.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен: на мястото, където е заявен; на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя.

Чл. 5. (1) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва в Центъра за административно обслужване по реда, утвърден с тези правила.

(2) Когато гражданите се нуждаят от извършване на административна услуга, те контактуват само със служителя на определеното за тази цел място в Областна администрация Плевен.

(3) Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се подават на гишето и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящия номер на преписката.

(4) Областна администрация-Плевен използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(5) При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

(6) В електронната система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, впоследствие и резолюция.

(7) При приемането на искания за извършване на административна услуга служителят, обслужващ звеното за административно обслужване, предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга. Служителят дава указания за попълването им, ако това се налага.

(8) При регистрирането на входящите документи служителят от Центъра за административно обслужване, проверява дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 3 -

(приложения). При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(9) Служителят от Центъра за административно обслужване разяснява начина на плащане на заявената административна услуга – по банков път (по транзитна сметка, чийто номер е публикуван на интернет страницата на Областна администрация-Плевен) или в брой (в Центъра за административно обслужване).

Чл. 6. (1) Изходящите от областна администрация документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр (оригинал) за запазване в архива на администрацията и един екземпляр (копие) за конкретния изпълнител.

(2) Изходящата кореспонденция се подписва от Областния управител или от Заместник областен управител, определен за заместване в конкретен срок, чрез изрична заповед.

(3) Изходящите документи, включени в Приложение № 3 към тези правила задължително се съгласуват и с юрисконсулт на Областна администрация Плевен.

(4) При съгласуване на изходящите документи се прилагат Практическата инструкция за оформяне на документи в администрацията и вътрешните заповеди.

(5) Получаването на документи “на ръка” от Областна администрация Плевен се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се сканира в деловодната системата.

(6) Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред Областния управител.

Чл. 7. (1) След приемане и завеждане на всички преписки в деня на получаването им се предават на Областния управител.

(2) Входящата кореспонденция се внася за резолюция при Областния управител от експерта в дирекция „АКРРДС“, в чиято дейност са включени задължения свързани с канцеларията на Областен управител и административно обслужване.

(3) Областният управител или определеният с вътрешна заповед заместник областен управител, разпределя входящата кореспонденция.

(4) Областният управител и Заместник областните управители поставят писмена резолюция върху входящия документ (оригинал), съгласно Приложение 1.

(5) Резолюцията се отразява в електронната система за регистрация и контрол и трябва да определя задачата, административното звено или ръководителя му, което/който ще я изпълни, срока за изпълнение, датата на резолиране и името на резолиращия.

(6) Отразяването на резолюцията в електронната система се извършва от съответния служител, обслужващ центъра за административно обслужване.

(7) Срокът на резолюцията се определя от резолиращия ръководител. В случай, че същия изрично не е посочил срок на изпълнение, експертът поставя сроков контрол в съответствие с предоставена му справка за нормативно определените срокове за извършване на административната услуга.

(8) Служителят от Центъра за административно обслужване, препраща преписките, получени по факс или електронна поща, до директорите на дирекции, за изпълнение на задачите в зависимост от поставените резолюции.

(9) Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателят за това.

(10) Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресата е

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 4 -

различен от “Областен управител на област Плевен”, след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в Центъра за административно обслужване.

### **Глава трета ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 8. (1) Административното обслужване се извършва съгласно Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ) и в съответствие с дейностите и функциите на Областна администрация, регламентирани в нормативните актове.

1. Платени административни услуги в Областна администрация-Плевен се извършват в изпълнение на чл. 82а, ал. 1 от Закона за държавната собственост и чл. 124а, чл.133, чл.135, чл.141, чл.143, чл.145, чл.148, чл.150, чл.153, чл.154, чл. 175, чл. 176а, чл.177 и §3 от ДР от Закона за устройство на територията, въз основа на писмени заявления.

2. Таксите за извършване на платените административни услуги са определени в Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост (приета с ПМС № 26 от 03.02.2011г., обн. ДВ, бр. 13 от 11.02.2011г., последна редакция ДВ бр.85 от 25.10.2016г.) и в чл. 28 и чл. 29 от Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители (приета с ПМС №175 от 05.08.1998г., обн. ДВ, бр. 94 от 12.08.1998г. последно изм. ДВ, бр. 99 от 13.12.2016г.).

3. Към заявлението за извършване на платена административна услуга задължително се прилага документ, удостоверяващ извършено плащане на дължимата такса в зависимост от вида на исканата услуга (обикновена или бърза). Таксите платени в брой се събират в Центъра за административно обслужване и информация.

4. Сроковете за извършване на платени административни услуги са:

4.1. обикновена услуга – 7 работни дни;

4.2. бърза услуга – 3 работни дни.

5. Сроктът за извършване на платената административна услуга започва да тече от деня, следващ датата на завеждане на искането, комплектувано с документи, необходими за извършване на исканата услуга и за платената такса и изтича в края на работното време на последния ден от срока. Когато искането не е комплектувано със съответните документи, срокът започва да тече от датата на отстраняване на непълнотите и нередностите в заявлението.

6. Контролът по спазването на сроковете се извършва от служителя, към когото заявлението е насочено за изпълнение.

7. Подписаните, подпечатани и изведени в деловодната система удостоверения се връчват на заявителите от служителите в Центъра за административно обслужване и информация срещу подпис или се изпращат чрез лицензиран пощенски оператор на посочени в заявленията адреси с приложена обратна разписка за удостоверяване на тяхното получаване.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Административната услуга се извършва от звеното към което е насочена в законоустановения срок, съгласно Приложение № 2.

<b>Име на файла:</b>	<b>Дата на последна промяна:</b>	<b>Стр.</b>
Pravila_adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 5 -

(4) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител, до когото е резолирана преписката отказва мотивирано.

(5) Служителят от Центъра за административно обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.

(6) Административното обслужване завършва с предоставяне на исканата услуга или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на заявителя.

(7) Работата с предложения и сигнали в Областна администрация Плевен се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административно процесуалния кодекс и чл. 7а от Устройствения правилник на областните администрации.

(8) Информация за предлаганите услуги и дейности на Областна администрация Плевен, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителя от Центъра за административно обслужване.

Чл. 9. (1) Подаването и приемането на писмено заявление за достъп до обществена информация в Областна администрация Плевен се осъществява по следните начини:

1. Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 5800 Плевен, пл. „Възраждане” № 1;

2. На място, в Центъра за административно обслужване на ОА-Плевен;

3. На факс: 064 / 801 072;

4. На електронна поща: [oblastpleven@gmail.com](mailto:oblastpleven@gmail.com)

(2) Заявлението за достъп до обществена информация следва да съдържа:

1. Трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;

2. Описание на исканата информация;

3. Предпочитаната форма за предоставяне на достъпа до исканата обществена информация – преглед на информацията – оригинал или копие;устна справка;копия на хартиен носител;копия на технически носител;

4. Адрес за кореспонденция със заявителя.

(3) Устно запитване за достъп до информацията се приема в Центъра за административно обслужване в Областна администрация Плевен от служителя, който го обслужва, като за целта се съставя протокол. Протоколът съдържа всички реквизити на заявлението за достъп до обществена информация и се подписва от заявителя и служителя, съставил протокола. Същият се завежда в деловодната система на администрацията по надлежния ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота и настоящите вътрешни правила.

(4) Заявленията за достъп до обществена информация, получени по пощата, на място в ЦАО, на факс или по електронната поща се регистрират от служителя, обслужващ Центъра за административно обслужване по надлежния ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота и настоящите вътрешни правила.

(5) Движението и резолирането на заявленията за достъп до обществена информация се извършва по общия ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Плевен и настоящите вътрешни правила.

(6) Разглеждането на постъпилите заявления е в срок до 14 дни от регистрирането им в Центъра за административно обслужване. Възможно е удължаване на срока в предвидените от закона случаи.

(7) Решение за предоставяне или за отказ от предоставяне на обществена информация, както и за предоставяне на частичен достъп до исканата обществена информация по смисъла на чл. 28 ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obs1_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 6 -

вземат Областният управител или Заместник областен управител, определен за заместване в конкретен срок, чрез изрична заповед.

(8) Предоставянето на частичен достъп до исканата от заявителя обществена информация може да бъде под формата на:

1. Предоставяне на информация по част от исканията в заявлението;

2. Предоставяне на целия носител на информацията със заличени полета, съдържащи информация, достъпът до която е ограничен.

(9) Достъпът до обществена информация се предоставя на заявителя след заплащане на определените разходи (посочени в решението) и представяне на платежен документ.

(10) Плащането се извършва по банков път, по сметка на Областна администрация Плевен.

(11) Предоставянето на информацията се заплаща при условията и по реда на Закона за достъп до обществена информация. Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от Министъра на финансите (Заповед №ЗМФ-1472/29.11.2011г.), като те не могат да надвишават материалните разходи за предоставянето на информацията.

(12) Служителят определен да прилага процедурата за предоставяне на достъп до обществена информация, съгласно Глава трета от ЗДОИ, води досие на всяко резолирано до него заявление за достъп до обществена информация. Досието съдържа: заявление, водената в хода на процедурата кореспонденция, решение за достъп или отказ за предоставяне на обществена информация, платежен документ, протокол за приемопредаването на документа с исканата информация или писмо (копие) за предоставяне на достъп с върната обратна разписка.

(13) При поискване служителят по ал.12 предоставя на Областния управител справка за постъпилите заявления за достъп до обществена информация с цел обобщаване, изготвяне на отчети и др.

(14) За помещение за преглед на информацията – оригинал или копие, съгласно чл. 26, ал. 1 т. 1 от ЗДОИ се ползва Центърът за административно обслужване на Областна администрация Плевен. Прегледът на информацията се извършва в присъствието на служителя по ал.12, до когото е резолирано съответното заявление.

Чл. 10. (1) Областният управител приема предварително записали се граждани за среща с него всеки петъкч, с приемно време от 13,00 ч. до 15,00 часа.

(2) Графиците за прием се изготвят от служителите, обслужващи центъра за административно обслужване на тел. 064 880 130, които записват трите имена на гражданина, тема на срещата и телефон за обратна връзка с него.

## **Глава четвърта КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 11. Комплексното административно обслужване се извършва при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

Чл. 12. (1) Искане /заявление/ за комплексно административно обслужване може да бъде подадено до Областния управител, като компетентен да се произнесе по искането орган, както и до него като административен орган, участващ в административното производство.

(2) Подаването на заявлението за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obs_l_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 7 -

Чл. 13. (1) В случаите на чл. 12, Областният управител не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответно производство.

(2) При наличие на техническа възможност и съдействие от страна на съответните институции, Областният управител осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от тези институции, необходими за извършване на административната услуга.

### **Глава пета**

## **КОНТРОЛ, САНКЦИИ И ОБЖАЛВАНЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 14. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар /Директорите на дирекции АПОФУС И АКРРДС/ на Областна администрация.

(2) Директорите на Дирекции осъществяват контрол, относно спазването на сроковете по преписки от служителите.

Чл. 15. (1) Областна администрация-Плевен отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Областният управител определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА. Тези техни задължения се включват в длъжностните им характеристики и работните им планове.

Чл. 16. (1) Нарушението на задълженията предвидени в Наредбата за административното обслужване, се установява от длъжностно лице, определено със заповед на Областния управител на област Плевен.

(2) Лицето по ал.1 издава актове за установяване на административни нарушения.

(3) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 17. (1) Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.

(2) Отказът да се извърши административна услуга може да се обжалва по реда на Глава X от АПК.

(3) Решенията за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация могат да се обжалват пред административен съд Плевен.

### **Глава шеста**

## **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

Чл. 18. (1) Областна администрация-Плевен създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

<b>Име на файла:</b>	<b>Дата на последна промяна:</b>	<b>Стр.</b>
Pravila adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 8 -



**Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в областна администрация Плевен**

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

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са: анкети; кутии за мнения и коментари; създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали; телефони; електронна поща и други.

Чл. 19. (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите, чрез попълване на място на хартиен носител или онлайн на началната страница на сайта на Областна администрация-Плевен на анкетна карта за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

(2) Данните по ал.1 се използват при изготвяне на периодични анализи за съществуващото положение.

(3) Областният управител утвърждава със заповед Методика за извършване на анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

**ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1 Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на областна администрация.

Изготвили

Надежда Борисова  
Старши юриконсулт в дирекция АКРРДС

Евгени Петков  
Главен експерт в дирекция АПОФУС

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_19092017	9/19/2017 12:50:00 PM	- 9 -