

Утвърждавам:

Областен управител: _____

/Иван Петков/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за реда и организацията на
административното обслужване в
Областна администрация Плевен

Организация:	ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛЕВЕН				
Заповед:		В сила от:		Брой стр.:	26
Име на файла: Pravila_adm.obsl_ - допълване- телефон.doc		Дата на последна промяна: 21.10.2022 г. 16:06:00			

СЪДЪРЖАНИЕ

Глава първа Общи положения

Раздел I Предмет, обхват и действие

Раздел II Принципи на административното обслужване

Глава втора Организация на административното обслужване

Раздел I Център за административно обслужване

Раздел II Служебно начало

Раздел III Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Раздел IV Информация за административните услуги

Раздел V Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Раздел VI Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Раздел VII Предоставяне на електронни административни услуги

Раздел VIII Електронно връчване

Глава трета Взаимодействие с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, омбудсмана и обществените посредници по повод на административното обслужване

Раздел I Управление на качеството

Раздел II Механизми за обратна връзка

Раздел III Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Раздел IV Приеман ден на областния управител

Глава четвърта Основни изисквания към ръководителите и служителите в структурните звена на Областна администрация Плевен във връзка с административното обслужване

Глава пета Организация на контрола по изпълнението на задачите и по спазване на сроковете

Допълнителни разпоредби

Заклучителни разпоредби

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 2 -

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I. ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. (1) С Вътрешните правила се уреждат организацията на административното обслужване в Областна администрация Плевен.

(2) Правилата регламентират неуредените въпроси в Наредбата за административно обслужване и служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

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

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

2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения до Областен управител на област Плевен;

3. регламентират начините за обратна връзка от потребителите;

4. спестят времето на гражданите като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

5. улеснят и ускорят извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, е синтезирана на едно място;

6. повишат 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 Плевен и инструкциите за работа с административната информационна система (АИС).

(3) Административното обслужване се извършва в съответствие с утвърдените административни услуги от Регистъра на услугите и в съответствие с дейностите и функциите на Областна администрация Плевен, регламентирани в нормативните актове.

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

РАЗДЕЛ II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) „Административно обслужване“ по смисъла на § 1.т.1 от ДР на Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Областна администрация Плевен.

(2) „Комплексно административно обслужване“ /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Областна администрация Плевен, от лица осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) „Административна услуга“ по смисъла на § 1, т. 2 от ДР на Закона за администрацията е:

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 3 -

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

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

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

(4) „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Областна администрация Плевен, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл. 4 (1) Административното обслужване в Областна администрация Плевен се осъществява при спазване на разпоредбите на Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Закона за електронното управление, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, и принципите, установени с Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Областна администрация Плевен и при гарантиране на:

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 стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

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

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни 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 се прилагат принципите по ал. 1.

(3) При осъществяване на административното обслужване Областна администрация Плевен се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация, съгласно устройствения му правилник.

(4) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място и на разположение

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obs_l - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 4 -

на потребителите на интернет страницата на Областна администрация Плевен и в Центъра за административно обслужване на местата за пряка работа с клиенти.

(5) Във връзка с подобряване на административното обслужване Главният секретар, организира обучения.

(6) Обучението на служителите от Центъра за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

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

(8) Главният секретар извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

ГЛАВА ВТОРА. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I. ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) Областна администрация Плевен организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез:

1. „Център за административно обслужване“ (ЦАО), разположен на партерния етаж в сградата на Областна администрация Плевен, на пл. „Възраждане“ № 1. Центърът е оборудван с указателни табели на български език. В близост до ЦАО има обособени паркинги за леки автомобили (*собственост на Община Плевен*), включително обособени места за хора с увреждания;

2. електронно – чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция за електронно управление и интернет страницата на Областна администрация Плевен.

(3) Центърът за административно обслужване представлява обособено работно място на служители от състава на дирекция „Административно-правно обслужване и управление на собствеността“ и/или от служители на дирекция АКРРДС, на които чрез длъжностни характеристики и във връзка с характера на исканата административна услуга са вменени задължения по предоставяне на административни услуги.

(4) Центъра за административно обслужване е обозначен с указателни табели и е достъпен за хора с увреждания.

(5) Заплащането на административните услуги в ЦАО се осъществява на място с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой.

(6) Административното обслужване в Областна администрация Плевен се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията и съответните институции и организации при извършването на интегрирани административни услуги.

(7) При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звеното по чл. 5, ал. 2, т. 1 и 2.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 5 -

Чл. 6. (1) Служителите от Центъра за административно обслужване:

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 администрация, 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 в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

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.

(2) Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни квалификации, уронващи престижа на Областен управител на Област Плевен и администрацията.

Чл. 6а. Служителите от Центъра за административно обслужване са звеното, което е в основата на реализирането на административно обслужване по телефона на потребители на административните услуги, предоставяни от Областна администрация – Плевен, като за целта:

1. Осъществяват първоначалната комуникация по телефона, приемайки входящи повиквания на потребители на административни услуги, при което:

а) се идентифицират чрез предоставяне на пълна и точна информация за своите имена и длъжност;

б) демонстрират професионална етика, позитивност и отзивчивост при общуването;

в) предоставят цялата търсена от потребителите информация от общ характер, а именно: адрес на администрацията; работно време на администрацията; транспорт, с който може да се стигне до сградата; осигурени възможности за паркиране; местонахождение на входа и режим на достъп до сградата; натоварени часове в работата

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 6 -

на ЦАО, както и максимално допустим период на изчакване за извършване на административно обслужване;

г) разясняват вида и срочността на предоставяните административни услуги, както и свързаните с всяка от тях: изискуеми документи; наличие и място на публикуване на образци на заявления; канали за заявяване и получаване на резултата; дължими такси и начини за плащане; изисквания за подаване или получаване лично или от упълномощено лице;

2. Насочват въпросите, попадащи извън обсега на общата им компетентност към звената и служителите в Областна администрация – Плевен, натоварени конкретно с извършването на административни услуги, при което:

а) извършват правилна преценка относно компетентния служител или специализирано звено за всеки конкретен случай;

б) предоставят на потребителя възможност да избира, дали връзката с експерт от специализирано звено на администрацията да бъде осъществявана чрез: предоставяне на друг телефонен номер (на самото специализирано звено); прехвърляне на обаждането към такъв номер; предоставяне на телефонен номер от страна на потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител;

в) осигуряват лесното провеждане на допълнителна комуникация, в случай на необходимост, чрез записване и предоставяне на данни за: телефонни номера, регистрационни номера на преписки и др.

Чл. 7. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, утвърден от Главния секретар на Областна администрация Плевен по реда на чл. 7, ал. 2 от НАО, който е на разположение в ЦАО и в звената за административно обслужване и на интернет страницата на Областна администрация Плевен в раздел „Административни услуги“ (приложение № 1).

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 2). Писменото искане се извършва със заявление.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от Областна администрация Плевен 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. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(5) 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, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) 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;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 7 -

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл. 8 (1) Работното време на Центъра за административно обслужване за работа с клиенти е от понеделник до петък (в работни дни) от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

(2) В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

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

(4) Ръководителят на Центъра за административно обслужване води дневник за случаите на удължено работно време на звеното и ежесечно уведомява Главния секретар и Областния управител за същите, като прави предложение за заплащане на положения извънреден труд.

(5) Служителят на длъжност „Човешки ресурси” следи за спазването на междудневните и междуседмичните почивки на служителите в звеното за административно обслужване, съобразно с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Чл. 9. (1) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Областна администрация Плевен, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) За навременното и качествено обслужване на потребителите на услуги служителите в структурните звена в Областна администрация Плевен са длъжни да оказват съдействие и подпомагат служителите в Центъра за административно обслужване с разяснения и консултации.

Чл. 10. (1) Областна администрация Плевен използва административна информационна система (АИС) „Акстър ОФИС“ с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 11. (1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

(2) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Областна администрация Плевен.

(3) Логото и слоганът на държавната администрация се използват и поставят съобразно правилата, установени в Наредбата за административното обслужване.

РАЗДЕЛ II.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. Областна администрация Плевен служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 8 -

Чл. 13. Областна администрация Плевен 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, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 14. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 15. Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация е ЦАО, разположен в гр. Плевен, пл. „Възраждане“ № 1.

РАЗДЕЛ III.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. (1) При осъществяване на административното обслужване, Областна администрация Плевен изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното административно обслужване (КАО) в Областна администрация Плевен се извършва само чрез ЦАО във взаимодействие с отделните звена на администрацията и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО е под ръководството на Главния секретар на Областна администрация Плевен.

Чл. 17. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато Областна администрация Плевен е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл. 18. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областна администрация Плевен, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(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 доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 7, ал. 4.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 9 -

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

Чл. 19. (1) Заявяването на услугата пред Областна администрация Плевен, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение № 3).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Областна администрация Плевен съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва в ЦАО; по банков път или на ПОС терминал, който се намира в ЦАО.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път. Документът за платена такса на ПОС терминал или каса в ЦАО се прилага към заявлението от служителя в ЦАО, пред когото е извършено плащането.

(4) В настоящото производство Областна администрация Плевен не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

(5) Областна администрация Плевен:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 19, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Плевен.

(6) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областна администрация Плевен по ред, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

Чл. 20. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Областна администрация Плевен, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

РАЗДЕЛ IV.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 21. (1) Областна администрация Плевен осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 10 -

2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Плевен, са вписани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(4) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Областен управител на Област Плевен, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация Плевен в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) Областна администрация Плевен осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно Приложение № 3 на Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК и в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията.

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл. 22. (1) Информация за предоставяните административни услуги от Областна администрация Плевен може да бъде получена от :

1. служителите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Плевен, пл. „Възраждане“ № 4 – тел. 064/ 880-130; електронен адрес: pleven@pleven.government.bg

2. интернет страница на Областна администрация Плевен, електронен адрес: <https://www.pleven-oblast.bg>

3. информационно табло в звеното за административно обслужване;

4. регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>.

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, находящ се в гр. Плевен, пл. „Възраждане“ № 4, както и на интернет адреса на Областна администрация Плевен в раздел „Административно обслужване“.

Чл. 23. (1) Областна администрация Плевен съдейства на потребителите на услуги, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на администрацията;

2. осигурява достъп до съответните формуляри и оказва съдействие за попълването им;

3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата, като насърчава потребителите към ползване на ПОС терминалното устройство;

4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 11 -

5. осигурява достъп за хора с увреждания.

РАЗДЕЛ V

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 24.(1) Логото и слоганът на държавната администрация, съгласно приложение № 4 от НАО, се използва от Областна администрация-Плевен и се поставят на:

1. Отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО и съгласно приложение № 7, т. 6 от НАО;
2. указателните табели на входа на сградата на Областна администрация Плевен;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали на Областна администрация-Плевен;
5. интернет страницата на Областна администрация Плевен;
6. кутиите за мнения, коментари и анкетните кутии;
7. хартата на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи от администрацията.

РАЗДЕЛ VI.

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОДАДЕНИ ИСКАНИЯ, ЗАЯВЛЕНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 25. Областна администрация Плевен приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозиран пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс:

1. по пощата на адрес: 5800 гр. Плевен, пл. „Възраждане” № 1, в оригинал;
2. на електронна поща: pleven@pleven.government.bg;
3. чрез Системата за сигурно електронно връчване, като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги;
4. на факс: 064 801 072 / 064 800 114;
5. по лицензиран пощенски оператор;
6. на място в звеното по чл. 5, ал. 1.

Чл. 26. (1) Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(2) Когато искането/заявлението се подава от упълномощен представител към него се прикрепя нотариално заверено пълномощно.

(3) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

(4) Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път се счита за подадено само ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

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

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 12 -

различен от Областна администрация Плевен след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

(6) Датата на започване на производството по извършване на административна услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Плевен.

(7) За исканията, подадени по пощата, включително по електронен път, по факс, или в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 27. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешните правила за документооборота.

(2) Звеното по чл. 5, ал. 1, т. 1 използва автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС на Областна администрация Плевен се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, лично и по факс и електронна поща.

(4) При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в автоматизираната електронна система.

(5) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, прилага към същото бележката за платената на ПОС терминала услуга.

Чл. 28. (1) Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи 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 оригиналът на документа се сканира в деловодната системата.

РАЗДЕЛ VI

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 29. (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

Чл. 30. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 31. (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 13 -

съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(3) При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Областна администрация Плевен.

(4) Областна администрация Плевен оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(5) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването в информационната му система.

(6) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(7) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

(8) Когато заявлението си подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се приемат от длъжностни лица, определени от Областния управител на Област Плевен.

РАЗДЕЛ VII ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ

Чл. 32. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите /НУЕПА/.

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от НУЕПА.

ГЛАВА ТРЕТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 14 -

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

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

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

2. служителите от Областна администрация Плевен 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 Центъра за административно обслужване са осигурени места за сядане, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) Административното обслужване в Областна администрация Плевен се осъществява и при спазване на следните собствени стандарти:

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 Плевен е приела Хартата на клиента, която е публикувана на интернет страницата на администрацията: www.pleven-oblast.bg.

(2) Хартата на клиента включва:

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

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.;

(3) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5.

(4) При разработване на Хартата на клиента администрацията спазва правила и насоки за разработване на Хартата на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 35. (1) Във връзка с подобряване на административното обслужване Главният секретар организира обучения. Специализираното обучение е насочено към:

1. умения за работа с автоматизираната информационна система;

2. усъвършенстване на административно обслужване;

3. комуникативни умения;

4. съвременни комуникационни и информационни технологии;

5. дигитална трансформация.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 15 -

(2) Средствата за обучение се планират ежегодно в бюджета на Областна администрация Плевен.

Чл. 36. (1) Областна администрация Плевен отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Областният управител на Област Плевен определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Чл. 37. Всяка година до края на февруари Областна администрация Плевен отчита дейността си за предходната година в доклад, който се представя в Министерски съвет и се публикува на Интернет страницата ѝ.

РАЗДЕЛ II.

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 38. (1) Областна администрация Плевен 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.

Чл. 39. (1) Областна администрация Плевен:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 16 -

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 5 и/или по друг възможен начин по преценка на администрацията.

(5) Всяка година до 1 април Областна администрация изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Областна администрация Плевен.

Чл. 40. При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от НАО Областна администрация спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 41. Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана

РАЗДЕЛ IV

ПРИЕМЕН ДЕН НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

Чл. 42. (1) Записването за приемния ден на Областния управител се извършва на телефон 064/800 130, на Заместник областните управители се извършва на телефон 064/800 114. или на място в Центъра за административно обслужване. При записването за прием се изисква от лицата да предоставят обща информация относно характера на поставяния от тях проблем.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛЕВЕН ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 43. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена на Областна администрация Плевен се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 17 -

2. да подпомагат служителите в звената за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Областна администрация Плевен, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) Директорът на Дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ и Директора на Дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“ отговарят за поддържането и актуализирането в електронен вид и на хартиен носител на Регистър на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Плевен.

Чл. 44. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и изпълнението на услугите в деловодната електронна система и да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с приемо-предавателен протокол на служебната документация.

Чл. 45. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено на друго, както и не заведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител или не са окомплектовани с документ за платена такса или цена на услуга (когато това се изисква по нормативен акт);

6. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

7. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);

- входящ номер на писмото, на което се отговаря.

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. заместващите служители задължително да обработват документи/регистрации, резолирани / на /до замествания колега;

10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

Чл. 46. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Областния

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 18 -

управител на Област Плевен, при негово отсъствие от упълномощен зам. областен управител, при наличие на делегиране на права от определеното със Заповедта на Областния управител лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл. 47. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Вътрешните правила за документооборота, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 48. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Областна администрация Плевен подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

ГЛАВА ПЕТА

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 49. (1) Областна администрация Плевен задължително използва автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от Областен управител на Област Плевен, Заместник-областните управители, Главния секретар и директорите на дирекции.

(3) Директорите на Дирекции осъществяват контрол, относно спазването на сроковете по преписки от служителите. До 5 число на месеца, представят на Главния секретар/Заместник областните управители, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(4) При възникнала необходимост Директор Дирекция АПОФУС или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в Областна администрация Плевен и ги предоставя на Главния секретар/ Заместник областните управители.

(5) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, а за услугите, заявени в ЦАО - и в АИС.

(6) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им чрез интернет или лично в ЦАО (само за заявените в ЦАО) или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 50. (1) Нарушенията на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване се установяват от длъжностно лице, определено със заповед на областния управител.

(2) Длъжностното лице по ал. 1 съставя актове за установяване на административни нарушения на служители от областната администрация в случаи на

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 19 -

констатирани нарушения и неспазване на задължения по Наредбата за административното обслужване.

(3) Наказателните постановления се издават от Областния управител на област Плевен.

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

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на правилата:

1. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. „Подходящо техническо оборудване“ са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

7. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководителите и служителите в Областна администрация Плевен са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§ 2. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Главния Секретар на Областна администрация Плевен.

§ 3. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации, чл. 5а от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 и чл. 6 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила 25.11.2020 г.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_admin.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 20 -

§ 4. Неразделна част от настоящите вътрешни правила са: *Приложение № 1 - единен образец /бланка/ на заявление; Приложение № 2 - Протокол за устно заявление на административна услуга; Приложение № 3 (Заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване).*

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

Актуализацията е извършена от:
Евгени Петков
Главен експерт в дирекция АПОФУС

Съгласували :

Ирена Христова
Главен секретар на Областна администрация – Плевен

Александър Костов
Директор на Дирекция АПОФУС

Цветелина Борисова
Старши юрисконсулт в Дирекция АПОФУС

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 21 -

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
към Вътрешните правила за организация на
административното обслужване в Областна
администрация Плевен

ДО ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

З А Я В Л Е Н И Е

от.....,
ЕГН/БУЛСТАТ.....
адрес:.....
телефон за връзка:.....
e-mail:.....

Г-н Областен управител,

Моля, да ми бъде издаден документ/извършена административна услуга
за.....
.....
.....
.....
.....

Прилагам следните документи:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт/извършена услуга да бъде получен/а:

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
- ☐ по електронен път на електронен адрес,
- ☐ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
.....

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 22 -

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.

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. Плевен

Подпис:.....

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 23 -

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

към Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация Плевен

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност- В
(наименование на звеното)

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....., електронна поща
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните

документи:.....

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

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
☐ по електронен път на електронен адрес.....
☐ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....

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

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка,
☐ като вътрешна куриерска пратка,
☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:.....

Заявител:

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obs_l_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 24 -

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

към Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация Плевен

ДО ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

З А Я В Л Е Н И Е

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От

.....

постоянен адрес: гр. / с., ул. /ж.к./.....

тел., факс....., електронна поща.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

1.

2.

3.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ лично от Центъра за административно обслужване,

☐ по електронен път на електронен адрес,

☐ 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:

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 25 -

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

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка,
- ☐ като вътрешна куриерска пратка,
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

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:

Подпис:

Гр. / с.

/...../

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Pravila_adm.obsl_ - допълване-телефон.doc	10/21/2022 4:06:00 PM	- 26 -