РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Утвърдил:.....
ИВАН ЯНЧЕВ
Областен управител на област Плевен
Дата:31.05.2022г.

ДОКЛАД
за дейностите, извършени в изпълнение на Заповед №РД-09-40/11.04.2022 г. на Областен управител на област Плевен

Във връзка с **писмо с изх. №02.63-25/16.03.2022 г.** на г-н Росен Енчев, Началник на политическия кабинет на Заместник министър-председателя по ефективно управление, със **Заповед № РД-09-40/11.04.2022 г. на Областния управител на област Плевен** бяха сформирани два оперативни екипа от служители на Областна администрация – Плевен, които извършиха проверки на място в единадесетте общини от областта относно спазването на изискванията за организацията и осъществяването на административното обслужване и съответствието му с Наредбата за административното обслужване.

I. Проверки, извършени от Екип № 1:

На 18.04.2022 г. Екип № 1, състоящ се от следните служители: Евгени Петков – главен експерт в дирекция АПОФУС и Цветелина Борисова – старши юрисконсулт в дирекция АПОФУС, извърши проверка на място на общините Левски и Пордим като, констатира следното:

Относно извършената проверка на община Левски, съгласно изготвения протокол екип № 1 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и направи предписания, със срок за изпълнение до 10.05.2022 г., както следва:

1. Да се коригира наименованието на звеното за административно обслужване, в съответствие с Наредбата за административно обслужване.
2. Да се определи със заповед на кмета или разпореждане във Вътрешните правила за достъп до обществена информация работно място за предоставяне на достъп до обществена информация.
3. Да се актуализират Вътрешните правила за административното обслужване, като се включат разпоредби за непрекъснато работно време на ЦАО и по-конкретни разпоредби за електронни услуги.

С писмо с вх. № АК-04-48(7)/05.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на така отправените предписания, като са приложени копия от актуализираните вътрешни правила за ДОИ и АО и заповедите за тяхното утвърждаване.

Относно извършената проверка на община Пордим, съгласно изготвения протокол екип № 1 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 10.05.2022 г., както следва:

1. Да се коригира наименованието на звеното за административното обслужване в съответствие с Наредбата;
2. Да се актуализират Вътрешните правила за административно обслужване и заповедта за определяне на попълващите раздели в годишния доклад за състоянието на администрацията;

С писмо с вх. № АК-04-48(5)/28.04.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на така отправените предписания, като при прегледа на изпълнението беше установено, че заповедта за попълващите раздели в годишния доклад за състоянието на администрацията е актуализирана, видно от приложеното копие, но е налице частично неизпълнение относно включването на детайлни разпоредби за предоставените от общината електронни административни услуги. След утвърждаване на настоящия доклад ще бъдат изпратени на община Пордим по-конкретни указания за коректното изпълнение на частта от предписанието, засягаща електронните административни услуги.

На 27.04.2022 г. сформираният Екип № 1 извърши проверка на място на общините Искър и Долна Митрополия като, констатира следното:

Относно извършената проверка на община Искър:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 1 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 13.05.2022 г., както следва:

1. Да се определи със заповед на кмета на общината работно място за достъп до обществена информация, оборудвано с работна станция с подсигурен достъп до интернет и/или вътрешна мрежа;
2. Да се изготви образец на протокол за устно заявяване на административна услуга и да се осигури неговото пълноценно използване в Центъра за административно обслужване;
3. Да се поставят в ЦАО на разположение на потребителите на АУ хартиени анкети и да се насърчава тяхното попълване, а кутията за предложения и сигнали да се премести в помещението на ЦАО;

С писмо с вх. № АК-04-48(11)/12.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на така отправените предписания, като са приложени копие от Заповед № 252/12.05.2022 г. за определяне на работно място за предоставяне на ДОИ чрез преглед на електронни носители или чрез достъп до интернет, копие от актуализирани Вътрешни правила за АО, включително приложения към тях, сред които образец на протокол за устно заявяване на административна услуга и снимков материал, доказващ поставянето на анкети в ЦАО и коригирането на наименованието на самия център.

Относно извършената проверка на община Долна Митрополия:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 1 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 13.05.2022 г., както следва:

1. Препоръчва в протокола за устно заявяване на административна услуга да се извърши промяна, така че той да е приложим за всички административни услуги, а не само за издаването на административни актове.
2. Със заповед да се обособи място за предоставяне на достъп до обществена информация чрез преглед на електронни носители и/или чрез достъп до интернет.

С писмо с вх. № АК-04-48(9)/12.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на така отправените предписания, като е приложено копие от

Заповед № РД-08-177/04.05.2022 г. на кмета на общината, с която е определено място за четене/разглеждане на предоставена обществена информация и са възложени конкретни задължения в тази насока на лицето, натоварено с основните правомощия по прилагането на ЗДОИ.

На 04.05.2022 г. сформираният Екип № 1 извърши проверка на място на административното обслужване в община Никопол, като констатира следното:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 1 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 13.05.2022 г., както следва:

1. Да се осигури надлежно обозначаване на ЦАО и подходите към него, като се спазват изискванията за използване на логото и слогана на общината и да се осигури със заповед на кмета непрекъснат режим на работно време на ЦАО, което да бъде онагледено с табели.

2. Да се осигури спазването на общите стандарти за АО, чрез утвърждаване на нова Харта на клиента и същата да се постави на видно място в ЦАО.

3. Със заповеди на кмета на общината да се определи работно място за достъп до обществена информация и да се утвърди протокол за внасяне на устни искания – образец, който да е на разположение на ФЛ и ЮЛ.

4. Да се осигури получаването на обратна връзка чрез попълване на анкета за удовлетвореността на потребителите на АУ, включително чрез електронен вариант на интернет страницата на общината и чрез поставяне на видно място на кутия за предложения и сигнали.

С писмо с вх. № АК-04-48(12)/17.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на така отправените предписания, като са приложени:

- снимки, отразяващи поставянето на обозначителни табели с правилно използвани лого и слоган;
- актуализирана информация за непрекъснат режим на работното време на ЦАО в изпълнение на Заповед № 106/11.05.2022 г. на Кмета на община Никопол /също приложена/;
- копие от Заповед №108/12.05.2022 г. на Кмета на община Никопол за определяне на помещения за четене на предоставена информация;
- копие от изготвен образец на анкета за удовлетвореността на потребителите на АУ и снимка на мястото на нейното публикуване на интернет страницата на общината;
- снимка на мястото за поставяне на кутията за жалби и сигнали;
- копие от актуализирана Харта на клиента, съдържаща задължителните стандарти за административно обслужване и снимка на мястото на нейното публикуване на интернет страницата на общината.

II. Проверки, извършени от Екип №2:

На 20.04.2022 г. сформираният Екип № 2, състоящ се от следните служители: Михаил Христов – старши юрисконсулт в дирекция АКРРДС и Анни Първановска – младши експерт в дирекция АКРРДС, извърши проверка на място на общините Белене и Гулянци като, констатира следното:

Относно извършената проверка на община Белене:

Съгласно изготвения протокол, Екип №2 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, както следва:

1. Да се измени заповедта за определяне на помещение за достъп до обществена информация, като се заложи да бъде определен и компютър за достъп на електронни носители.

2. Да се проучат всички възможности и да се планира изграждането на рампа за инвалиди в кратки срокове.

С писмо с вх. № АК-04-48(6)/04.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на първото предписание, като е приложено копие от Заповед № 677/03.05.2022г. на Кмета на община Белене за допълване на заповедта за определяне на помещения за достъп до обществена информация с осигуряване на лаптоп за достъп на електронен носител, както и за мерки по изпълнение на второто предписание, като са предприети действия, съществуващия проект за поставяне на рампа на входа на ЦАО да се актуализира и преведе в действие, но в бюджета на общината за 2022 г. няма заложени средства.

Относно извършената проверка на община Гулянци:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 2 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 15.05.2022 г., както следва:

1. Да се коригира наименованието на звеното за административно обслужване в съответствие с Наредбата за административно обслужване: „Център за административно обслужване".

2. Със заповед да се определи помещение и компютър с достъп до интернет за предоставяне на достъп до обществена информация.

С писмо с вх. № АК-04-48(8)/10.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на двете предписания с уговорката, че новоизготвената табела, съдържаща коригираното наименование на звеното за административно обслужване ще бъде поставена на по-късен етап, тъй като предстои ремонт на сградата на общината. Приложени са снимка на новата табела и копие от Заповед №РД-186/24.04.2022 г., с която е определено подходящо място с компютър и интернет в ЦАО за преглед на обществена информация. От представената снимка на табелата се вижда, че наименованието на ЦАО е изписано като „Център за административно обслужване на граждани", което отново не съответства на разпоредбата на НАО и поради това от страна на Екип № 2 бяха дадени инструкции на упълномощения представител за отстраняване на нередността в най-кратък срок.

На 28.04.2022 г. сформираният Екип № 2 извърши проверка на място на общините Червен бряг и Кнежа като, констатира следното:

Относно извършената проверка на община Червен бряг:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 2 установи само едно отклонение от прилагането на Наредбата и отправи следното предписание, със срок за изпълнение до 15.05.2022 г., както следва: Да се изготви заповед или разпоредба в друг нормативен акт за предоставяне на помещение за достъп до обществена информация, като се предвиди осигуряване на лаптоп или настолен компютър за достъп и преглед на електронен носител до обществена информация.

С писмо с вх. № АК-04-48(15)/27.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнение на единственото предписание, като е приложено копие от Заповед №РД-09-193(1)/05.05.2022 г. на кмета на община Червен бряг, с което е определено работно място за предоставяне на достъп до обществена информация чрез преглед на оригинал или копие, или чрез достъп до публичен регистър, като предоставянето на техниката за достъп е възложено на длъжностното лице, определено за предоставяне на достъп до обществена информация, съгласно първите две разпоредби от диспозитива на посочената по-горе заповед.

Относно извършената проверка на община Кнежа:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 2 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение до 15.05.2022 г., както следва:

1. Да се поставят обозначителни табели, указващи местонахождението на ЦАО, като неговото наименование бъде съобразено с изискванията на Наредбата за административното обслужване и да се актуализира това наименование във Вътрешните правила за организация на административното обслужване;

2. Да се изготви заповед, с която да се определи място за предоставяне на достъп до обществена информация чрез преглед, включително на електронни носители или чрез достъп до интернет.

С писмо с вх. № АК-04-48(10)/12.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на отправените предписания, като се предоставя информация за поставени табели, указващи местонахождението на ЦАО, съгласно изискванията на Наредбата. Предоставени са доказателства за промяна на Вътрешните правила за административното обслужване на община Кнежа, съгласно Заповед № 168/11.05.2022 г. Съгласно Заповед № 163/10.05.2022 г. е определено работно място за предоставяне на достъп до обществена информация.

На 10.05.2022 г. сформираният Екип № 2 извърши проверка на място в община Долни Дъбник като, констатира следното:

Съгласно изготвения протокол, Екип № 2 установи няколко отклонения от прилагането на Наредбата и отправи предписания, със срок за изпълнение 20.05.2022 г., както следва:

1. Да се изгради рампа за инвалиди, съответстваща на всички изисквания и обслужваща ЦАО.
2. Да се включи в Заповед №189/05.04.2022 г. възможността на преглед на електронни носители чрез компютър с достъп до интернет;
3. Да се актуализират Вътрешните правила за административно обслужване, като се заложи механизъм за заявяване и предоставяне по електронен път на административни услуги;
4. Да се изготви образец на протокол за внасяне на устно искане за административни услуги.

С писмо с вх. № АК-04-48(14)/20.05.2022 г. Областният управител на област Плевен е уведомен за изпълнението на отправените предписания, с уговорката, че за изграждането на рампата тепърва ще бъдат предприети финализиращи мерки за изпълнението. Предоставени са следните доказателства: Заповед № 147/18.05.2022г. на кмета на община Долни Дъбник за утвърждаване на нови вътрешни правила за организация на административното обслужване, както и копие от самите правила включващи Глава 6 „Предоставяне на електронни административни услуги"; Заповед № 148/18.05.2022г. за утвърждаване на образец на протокол за устно внасяне на искания за административни услуги в комплект със самия образец; Заповед № 144 /27.05.2022г. за допълване на заповедта за предоставяне на достъп за обществена информация, изразяващо се в определяне на конкретен преносим компютър за преглед на електронни носители и достъп до интернет.

III. Екип № 1 и Екип № 2 извършиха съвместно на 11.05.2022 г., проверка на административното обслужване в община Плевен. Установено беше, че изменените разпоредби на наредбата за административното обслужване са намерили отражение във вътрешните нормативни документи и в организацията на административното обслужване и се изпълняват на практика, и в трите центъра, в които се извършва административно обслужване: „Център за административно обслужване" (пл. Възраждане № 4), „Гражданска регистрация" (ул. Сан Стефано № 1) и „Местни данъци и такси" (ул. П. Р. Славейков № 21). С оглед на гореизложеното екипите нямаха основание за даване на каквито и да е било предписания.

В обобщение може да се заключи, че като цяло 11-те общини на територията на област Плевен са създали нужната организация и са осигурили нужните ресурси за предоставяне на качествено административно обслужване при спазване както на новите разпоредби така и на всички основополагащи текстове от НАО, с оглед постигане на висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Най-често констатираните при проверките нередности, свързани с административното обслужване са: погрешно изписване на наименованията на центровете за административно обслужване; липса или непълноти в уредбата на определянето на

помещение или работно място за преглед на обществена информация и/или на осигурен от съответната общинска администрация, компютър с достъп до вътрешна мрежа или интернет, както и липса на образци на протокол за устно заявяване на административни услуги.

За отбелязване е, че всички общински администрации приеха направените от двата екипа констатации и предписания без възражения и взеха всички необходими мерки за отстраняване на констатираните несъответствия дори преди заложените срокове за изпълнение, като своевременно предоставиха доказателства за успешните резултати от техните действия.