

УТВЪРДИЛ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
инж. Иван Тодоров
04.05.2015 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА

ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите вътрешни правила се уреждат редът и организацията на административното обслужване в Областна администрация Монтана, взаимодействието между структурните звена и дирекции в администрацията, правомощията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Областна администрация Монтана се осъществява при спазване на принципите и правилата, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване.

Чл. 3. (1) Административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност, икономичност и изискванията за качество и удобство на физическите и юридическите лица.

(2) При осъществяване на административното обслужване се работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТГОВОРНОСТИ В ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. Административното обслужване в Областна администрация Монтана се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО), дирекция АПОФУС, при спазване на принципа за обслужване на „едно гише“.

Чл. 5. (1) Административното обслужване се осъществява от служителите, работещи в ЦАО.

(2) Видът на извършваните услуги е съгласно Списъка на унифицираните наименования на административни услуги, утвърден от Министерския съвет.

(3) Компетентността и задълженията на длъжностните лица, извършващи услугите, са посочени в длъжностните им характеристики.

Чл. 6. (1) Служителите, работещи в ЦАО са част от щатната численост на дирекция АПОФУС.

(2) Дейностите по организацията и технологията на деловодната дейност се координират и контролират от директора на дирекция АПОФУС.

(3) Директорът на дирекция АПОФУС отговаря за условията на работа на служителите в центъра и за организационното и техническо осигуряване:

- осигурява необходимите нормативно-справочни и информационни фондове и условията за тяхното поддържане и съхранение;

- създава ефективна организация и ползване на материали в техническия архив на Областна администрация Монтана;

- оценява нуждите от обучение на служителите за повишаване на професионалната им квалификация и прави предложения пред главния секретар за подобряване обслужването на потребителите на услуги.

Чл. 7. Длъжностните лица в ЦАО:

(1) Извършват непосредствено административното обслужване на физическите и юридическите лица, като:

- спазват утвърдените Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана;

- участват в подготовката на предложенията за усъвършенстване на административното обслужване.

(2) Задължени са:

- своевременно да информират директора на дирекция за възникнали проблеми в административното обслужване в съответната дирекция;

- да носят отличителните знаци, утвърдени от областния управител.

Чл. 8. (1) Работното време на ЦАО е всеки работен ден от 8.30 до 18.00 ч. без прекъсване, а когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;

(2) Непрекъснатият режим на работа в ЦАО се осигурява с гъвкаво работно време за служителите в центъра, с 30 минутна обедна почивка, в съответствие с изискванията на Правилника за вътрешния трудов ред в Областна администрация Монтана;

(3) Графикът за осигуряването на гъвкавото работно време за служителите в ЦАО се изготвя от главен експерт в дирекция АПОФУС и се утвърждава от Главния секретар.

ГЛАВА ТРЕТА

СЛУЖЕБНИ И МЕЖДУВЕДОМСТВЕНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл. 9. (1) Организацията на вътрешноведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията, под ръководството на главния секретар на Областна администрация Монтана и директора на дирекция АПОФУС.

(2) Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 10. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в ЦАО, откъдето се организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

(2) Формата на заявленията/исканията, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 11. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия е уредено с Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

Чл. 12. След като се регистрират в Деловодната система „Акстър Офис“, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 13. Организацията и технологията за обработка на всички входящи и изходящи документи е в съответствие с Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. Служителите в ЦАО осигуряват пълна информация за видовете услуги, реда и организацията при извършването им от Областна администрация Монтана.

Чл. 15. (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез Интернет страницата на Областна администрация Монтана и на информационните табла в сградата на администрацията.

(2) Информацията за администрацията върху указателните табели и отличителните знаци съгласно Приложение 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване се излага на български и на английски език и включва:

1. Точно наименование на администрацията.
2. Структура.
3. Седалище и адрес, както и адресите на териториалните звена, ако има такива.
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница.
5. БУЛСТАТ.
6. Работно време на администрацията.
7. Работно време на звеното за административно обслужване.
8. Описание на административните услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга, съответстващо на СУНАУ;
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;
 - г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;
 - д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
 - е) таксите или цените и начините на плащане с посочване на банкова сметка – при необходимост.
9. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
10. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри.
11. Основни нормативни актове, свързани с дейността на съответната администрация.
12. Проекти на нормативни актове, изготвени от съответната администрация.
13. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

Чл. 16. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Монтана чрез:

1. Центъра за административно обслужване;
2. Телефони за Областна администрация Монтана 096 399121 и 096 399101;
3. Интернет адрес <http://oblastmontana.org/>;
4. Информационното табло в ЦАО.

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

- в ЦАО в сградата на Областната администрация Монтана;
- на Интернет адрес: <http://oblastmontana.org/> с възможност за изтегляне.

Чл. 17. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

(2) Актуализацията се извършва във всички информационни средства – брошури, дипляни, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация Монтана;

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърдени от МС;

(4) Организацията по актуализацията на информацията е задължение на директора на дирекция АПОФУС с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Чл. 18. (1) Заявителят на услуга може да получи информация за състоянието на преписката и степента на изпълнение на тел. 096 399121 – ЦАО, имейл oblastmont@montanabg.org .

(2) В случай, че постъпи запитване по заявена услуга, за която служителите в ЦАО не разполагат с достатъчно информация или преписката е просрочена и без движение, заявителят се насочва за контакт към главния секретар или към директора на дирекцията, изпълняваща съответната преписка.

(3) Получените на имейл oblastmont@montanabg.org заявки или други писма, касаещи предоставяне на информация по вече образувани производства за административни услуги, се завеждат в Деловодната система „Акстър Офис“ в електронен вид или на хартиен носител.

ГЛАВА ПЕТА

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел 1

Заявяване на исканията за административни услуги

Чл. 19. (1) Административните услуги, заявени към Областна администрация Монтана, се извършват, като се спазва принципът на „едно гише“.

(2) Всяко физическо и юридическо лице може да поиска административна услуга, която е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения. Приемането и предаването на документите на гражданите се извършва в ЦАО.

(3) Искането за извършване на услугата се заявява в писмена форма или устна форма, ако в специален закон не е предвидено друго и се завежда в Деловодната система „Акстър Офис“.

(4) Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол – Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК.

(6) Искането за извършване на услуга може да се заявява по електронен път на имейл oblastmont@montanabg.org с електронен подпис на заявителя или през лицензиран пощенски оператор и по факс – 096 399129. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги. В случай, че комплектът от необходимите за услугата документи е непълен, администрацията уведомява заявителя да ги представи в тридневен срок.

(7) Имейл oblastmont@montanabg.org се проверява от главния секретар на Областна администрация Монтана, а в негово отсъствие от директорите на дирекции, които завеждат заявената услуга в Деловодната система „Акстър Офис“ и тя се обработва в съответствие с утвърдения ред във Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

(8) Искането за извършване на услуга се прави лично, чрез упълномощен представител или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

Чл. 20. (1) При заявяването на услугата в ЦАО, служителят приема и сканира всички входящи документи, като организира електронния архив към съответната преписка в съответствие с Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана и:

- уточнява начина, по който потребителят на услугата може да получи информация за движението на преписката му;

- уведомява подателя за срока на извършване на услугата и за размера на дължимата такса, когато има такава;

- регистрира искането съгласно изискванията на Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Монтана, като издава на вносителя разписка с входящ номер на преписката;

(2) Проверката на подаденото искане включва:

- сравняване със списъка на услугите;

- формата и съдържанието;

- приложените изискуеми документи;

- подпис на подателя (печат).

(3) В случай, че искането не отговаря на изискванията или липсват документи, които следва да се приложат:

- служителят е длъжен да разясни пропуските и да даде информация за тяхното отстраняване, с указанието че неотстраняването им в тридневен срок ще доведе до прекратяване на преписката;

- когато при регистрацията на искането лицето не е уведомено за пропуските, заявителят се уведомява да ги отстрани в тридневен срок от съобщението с указание, че при неотстраняването им експертът, обработващ преписката, ще я прекрати.

(4) В случаите, в които заявителят не отстрани недостатъците след получаване на съобщението, експертът, работещ по преписката, прекратява производството.

(5) Експертът, работещ по преписката, е длъжен да уведоми заявителя за прекратяване на производството по реда за съобщаване, предвиден в чл. 61 от АПК.

(б) Възникнали спорове между служителя и заявителя по повод регистрирането на искането се решават от главния секретар на областната администрация или от директора на дирекция АПОФУС.

Чл. 21. Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Монтана, освен ако в нормативен акт е предвидено друго.

Чл. 22. Когато извършването на услугата не е от компетентността на областния управител и Областна администрация Монтана не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа, който е компетентен да я извърши.

Раздел 2

Технология за извършване на услугата

Чл. 23. (1) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне.

(2) Длъжностните лица задължително проучват, проверяват и оповестяват:

- документа, с който се доказва фактическата и правната страна на искането;
- правно-нормативните изисквания за условията и реда за извършване на услугата;
- установената технология за извършване на услугата и какви са изискванията за тяхното спазване;
- вида и обема на информацията, която следва да се събере по служебен път;
- сроковете;
- номера на преписката;
- таксата за услугата, нейния размер и начина на плащане.

Чл. 24. (1) Областна администрация Монтана образува производство по изпълнение на комплексно административно обслужване (КАО) за услуги и процедури, в които участва.

(2) Заявяването на комплексна административна услуга се извършва съгласно Глава пета, Раздел първи – Заявяване на исканията за административни услуги от настоящите правила и Глава седма – Взаимодействие с потребителите на услуги.

(3) Взаимодействието с другите административни органи при осигуряване на КАО, както и Вътрешни административни услуги, се осъществява по реда, установен в действащата нормативна база.

Чл. 25. (1) Областна администрация Монтана не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(2) КАО по преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени от друг административен орган, при който те са налични, се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните от другия орган.

(3) Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ.

(4) Заявка от друг административен орган за предоставяне на информация на хартиен носител, налична в Областна администрация Монтана, като доказателство по комплексна административна услуга, се изпълнява в срок от 3 (три) дни.

Чл. 26. При всяко спиране на технологичния цикъл задължително се вписва датата и мотивите, за да се обоснове евентуалното забавяне на сроковете и отговорностите на служителите.

Чл. 27. (1) Отказът да се извърши административна услуга трябва да е мотивиран и да съдържа законовите основания, срока и органа, пред който може да се обжалва.

(2) Отказът за извършване на административната услуга, както и решенията за издаване на документи, съдържащи факти с правно значение, могат да се обжалват пред съда.

Чл. 28. (1) За извършената услуга се издават изходящи документи.

(2) Съобщението към заявителя за изготвения документ или за отказа да бъде издаден такъв, става по начин, който е уточнен при подаването на искането:

- в ЦАО или по телефон;
- по факс или електронна поща;
- писмено на посочен от заявителя адрес.

(3) В случай, че адресът на някое от заинтересованите лица не е известен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления в ЦАО и на Интернет страницата на Областна администрация Монтана.

(4) Документът се получава от:

- лицето, направило искането;
- пълномощника му;
- по исканията на юридически лица – упълномощеното от тях длъжностно лице.

(5) Получаването на документа се удостоверява с подпис на получателя, като се обозначава датата на получаване.

(6) В случаите, когато клиентът е заявил да получи документа чрез пощенски оператор, документът се изпраща чрез лицензиран пощенски оператор.

ГЛАВА ШЕСТА

ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛЯ СЪОБРАЗНО С ИЗИСКВАНИЯТА НА КОДЕКСА ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 29. Поведението на служителя се основава на принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

Чл. 30. Служителят създава условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица и прави всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

Чл. 31. Служителят се отнася любезно, възпитано, с уважение към гражданите и колегите си.

Чл. 32. Служителят не разгласява факти и сведения, до които е получил достъп при изпълнение на служебните си задължения.

Чл. 33. Служителят не допуска да бъде поставян във финансова зависимост или друга обвързаност с външни лица или организации, което би могло да повлияе при изпълнение на служебните му задължения.

Чл. 34. Служителят се ръководи от принципите на лоялност, уважение и сътрудничество в отношенията с колегите си.

Чл. 35. Служителят не допуска поведение, което е несъвместимо с добрите нрави.

ГЛАВА СЕДМА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 36. Заплащането на дължимите такси на услуги от клиентите се извършва съгласно Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, в сила от 11.02.2011 г./приета с ПМС № 26 от 03.02.2011 г., Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители (загл. изм. - ДВ, БР. 99 ОТ 2001 г.), Заповед № ЗМФ-1472 на Министъра на финансите от 29.11.2011 г.

Чл. 37. (1) При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Областна администрация Монтана с Хартата на клиента.

(2) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в ЦАО е не повече от 10 минути.

Чл. 38. (1) Областна администрация Монтана създава, поддържа и анализира резултатите от различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни карти за качеството на административното обслужване в Областна администрация Монтана.

2. Анкети, публикувани на Интернет страницата на администрацията.

3. Пощенски кутии за мнения и коментари за административното обслужване и за сигнали срещу корупция в сградата на областната администрация;

4. Телефон за консултации по административното обслужване 096 399121, обявен на Интернет страницата на администрацията;

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

- пощенски адрес на областна администрация гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1;

- имейл oblastmont@montanabg.org.

6. Телефон за сигнали за корупция 096 399102.

7. Регистър на сигналите и жалби за корупция, подадени до Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

(2) Областна администрация Монтана проучва и измерва удовлетвореността на потребителите чрез анкета в Интернет страницата и с пряко анкетиране на потребителите на услуги в ЦАО.

(3) Резултатите от проучванията се обобщават и анализират един път годишно от главния секретар на Областна администрация Монтана и се представят на ръководството за предприемане при необходимост съответни действия за подобряване на административното обслужване.

(4) Резултатите от анализиранията информация се оповестяват на Интернет страницата чрез Доклад за дейността на Областна администрация Монтана.

ГЛАВА ОСМА

РЕГИСТРИРАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 39. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение в писмена или устна форма, през имейл, факс, телефон.

(2) Всички сигнали, жалби и предложения се регистрират в Деловодната система „Акстър Офис“.

(3) Формата за подаване на сигнали, жалби и предложения може да бъде:

- Устна – на място в администрацията или на обявените телефони. Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

- Писмена – на електронна поща oblastmont@montanabg.org по реда на Наредбата за електронните административни услуги, факс или през Деловодната система „Акстър Офис“.

(4) По постъпилите анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, не се образува производство.

(5) Срокът за разглеждане и издаване на акт по предложенията е два месеца. Когато срокът е удължен на основание чл. 118 (2) от АПК, подателят се уведомява съгласно настоящите правила.

(6) Срокът за произнасяне по сигнал е два месеца, като се допуска продължаване с не повече от един месец.

Чл. 40. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение във връзка с некачествено административно обслужване в областната администрация.

(2) Сигналите, жалбите и предложенията се завеждат в Деловодната система „Акстър Офис“ с индекс, осигуряващ отчетност и анализ.

Чл. 41. Директор на дирекция АПОФУС и директор на дирекция АКРРДС представят един път годишно анализ на резултатите от регистрираните сигнали, жалби и предложения на главния секретар, като обобщените резултати се включват в годишния отчет в Системата за самооценка на административното обслужване.

ГЛАВА ДЕВЕТА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 42. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 43. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;
2. Заместник областен управител;
3. Главен секретар;
4. Директори на дирекции.

(2) Контрол за конкретна преписка може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в ЦАО на Областна администрация Монтана, телефон 096 399121, имейл oblastmont@montanabg.org, обявен на Интернет страницата на администрацията.

Чл. 44. Дейността „Справки за спазване на сроковете за изпълнение“ обхваща:

1. непрекъснат контрол на подлежащите за изпълнение задачи от ръководния състав на администрацията;
2. периодичен отчет за просрочени преписки по дирекции и по служители, който се изготвя от главния секретар и се предоставя на областния управител.
3. Годишен отчет, организиран от Главния секретар.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите вътрешни правила се издават в съответствие с чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. (1) Приложение № 1 към правилата е неразделна част от тях и съдържа Списък на унифицираните наименования на административните услуги, предоставяни от Областна администрация с административен център гр. Монтана.

(2) Приложение № 2 към правилата е неразделна част от тях и съдържа Списък на унифицираните наименования на административните услуги предоставяни от всички администрации.

§ 3. С настоящите вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация – Монтана, утвърдени на 15.03.2010 г.

§ 4. Контролът по изпълнението на вътрешните правила се осъществява от областния управител и главния секретар.