



УТВЪРЖДАВАМ:/п/

БОРИСЛАВ ДИМОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

В

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛОВДИВ

/АКТУАЛИЗИРАНИ/

(приети със заповед № РД-20-133/19.12.2017г. на Областен управител на област Пловдив)

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

Глава първа Общи положения	Чл.1-3а 2-3 страница
Глава втора Организация на административното обслужване	Чл.4-11 3-5 страница
Глава трета Извършване на административната услуга	Чл.12-17а 5-8 страница
Глава четвърта Информационна обезпеченост	Чл.18 – 22 9-10 страница
Глава пета Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността	Чл.23 11 страница
Глава шеста Лого и слоган на държавната администрация	Чл.24 11-12 страница
Глава седма Организация на реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до Областна администрация – Пловдив	Чл.25 – 44 12-15 страница
Глава осма Взаимодействие на Областна администрация - Пловдив с Омбудсмана и с обществените посредници на територията на област Пловдив	Чл.45 15 страница
Преходни и заключителни разпоредби	15 страница
Приложение № 1 Протокол	16 страница
Приложение № 2 Заявление	17 страница

Глава първа

Общи положения

Чл.1. (1) Тези правила уреждат организацията на административното обслужване в Областна администрация - Пловдив, с цел улесняване на потребителите на административни услуги, гарантиране на тяхното качество, законосъобразност и достъпност.

(2) Правата на потребителите на административни услуги се уреждат в „Харта за правата на потребителя на административни услуги на Областна администрация-Пловдив“, утвърдена от Главния секретар на Областна администрация.

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

(4) „**Комплексно административно обслужване**“ е обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(5) „**Административна услуга**“ е:

1. издаване на индивидуален административен акт, с който се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуален административен акт, с който се признава или отрича съществуването на права и задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. 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;

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

Чл. 2. Административното обслужване се осъществява при гарантиране и зачитане принципите, заложи в Закона за администрацията и Административно процесуалния кодекс, както и на:

1. равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. изпълнение на задълженията по предварително разработени и обявени правила;
5. надеждна обратна връзка с потребителите на административни услуги;
6. качество на предоставяните услуги;
7. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услуги по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или брой.

Чл. 3. При осъществяване на административното обслужване Областна администрация Пловдив работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на Закона за защита на личните данни, Закона за защита на класифицираната информация и Закона за достъп до обществена информация.

Чл.3а. Главният секретар на Областна администрация-Пловдив организира периодични обучения на служителите от Звеното за административно обслужване, което включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, с цел повишаване качеството на административното обслужване.

Глава втора

Организация на административното обслужване

Чл.4. (1) Административното обслужване в Областна администрация - Пловдив се осъществява чрез Звеното за административно обслужване, което е част от Дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“, при спазване на принципа за обслужване на „едно гише“

(2)Звеното за административно обслужване се намира на партерния етаж в сградата на Областна администрация – Пловдив, находяща се в гр. Пловдив, пл. „Никола Мушанов“ № 1.

(3) Работното време на Звеното за административно обслужване е от от понеделник до петък от 9:00 до 17.30 часа с прекъсване за 30 минутна почивка, която се ползва ротационно от служителите, при осигуряване постоянен достъп за потребителите на административни услуги.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до

приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време

Чл. 5. Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

Чл. 6. Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. удостоверява с електронен подпис пълното и точно съответствие на изпратения смет електронен образ с оригиналния документ при извършване на електронни административни услуги;
6. съставя протокол за внесени устни искания за издаване на индивидуален/общ административен акт, предложения и сигнали и удостоверява с подписа си приемането им;
7. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
8. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
9. дава информация към кого от експертите в администрацията е насочена за отговор преписката;
10. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване; При необходимост и по преценка на служител от звеното за административно обслужване, когато отговорът на въпрос от общ характер изисква специализирани познания по даден вид материя, има правото да повика служител от администрацията със съответните познания, който да му съдейства при административното обслужване.
11. предоставя исканите документи;
12. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
13. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминалното устройство ПОС.

Чл. 7. (1) Потребителите на административни услуги, подават в звеното за административно обслужване заявление за ползване на административна услуга, което се завежда в електронна деловодна система “Архимед“ със съответна дата и час.

(2) Редът по чл.7. се прилага и при исканията за достъп до обществена информация.

Чл. 8. (1) В звеното за административно обслужване се предоставят образци на заявления за съответните административни услуги.

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

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

Чл. 9. Администрацията осигурява служебно всички документи, които се издават от самата нея и са необходими за извършване на административната услуга.

Чл.10. Администрацията осигурява помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали и/или копия за случаите, попадащи в приложното поле на Закона за достъп до обществена информация.

Чл.11. Администрацията осигурява на страните възможност да преглеждат документите по преписката, както и да си правят копия –според техническите възможности – за тяхна сметка.

Чл.11а. При поискване от потребител на административна услуга с увредено зрение администрацията е длъжна да го запознае със съдържанието на преписката чрез прочитане или по друг подходящ начин-според наличните технически възможности. Предоставя се срок, не по-дълъг от 7 дни за представяне на мнение, становище или възражение от потребител на административна услуга, която завършва с издаване на индивидуален административен акт.

Глава трета

Извършване на административната услуга

Чл. 12.(1) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на всички заинтересовани граждани и организации.

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

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

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

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

(6) Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за обмена на документи в администрацията в съответствие с утвърдените Вътрешни правила за деловодната дейност и документооборота.

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

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

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

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

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

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

Чл.13. В случаите, когато исканията на потребителите на административни услуги са недопустими или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител в отговора посочва мотивирани съображения за това.

Чл.14. Служителите в Звеното за административно обслужване предоставят информация на потребителите на административни услуги, за хода на работата по образуваните по техни заявления преписки.

Чл.15. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, които подлежат на обжалване в сроковете, посочени в съдържанието им.

Чл.16. (1) Издаден документ на хартиен носител се изпраща на получателя му само чрез пощенска услуга, предоставяна от лицензиран пощенски оператор или куриерска служба на администрацията или чрез електронна поща.

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

(3) Ако доставката е неуспешна, служителят от звеното за административно обслужване отбелязва това обстоятелство в графа „Допълнителни“ в АИС и връща доставката на служителя, отговорен за изготвянето на документа.

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

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

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

(7) Когато нормативен акт допуска и адресът на потребителя на административната услуга или на някое от заинтересуваните лица е неизвестен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления в Областна администрация – Пловдив, в Интернет страницата ѝ или се оповестява по друг подходящ начин.

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

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената 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.17 (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението в 3-дневен срок от съобщението;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начините, посочени в чл.9.

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт;

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

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

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

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от останалите участващи органи;

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

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

(6) Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

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

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

Чл.17а. Органът, който е приел заявлението за комплексно административно обслужване, образува производство, като проверява наличието на приложенията по чл. чл.17,ал.6; изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на административната услуга, като изпраща преписката, ведно с информацията относно

посочения от заявителя начин на получаване на индивидуалния административен акт. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за образувалия производството орган.

Глава четвърта

Информационна безопасност

Чл. 18. (1) При осъществяване на своята дейност администрацията осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

Чл. 19. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани на български и английски език и оповестени чрез Интернет страницата на Областна администрация - Пловдив и на информационните табла и включват:

1. Точно наименование на администрацията, структура и БУЛСТАТ.
2. Седалище и адрес, телефон за информация по административното обслужване, адрес на електронна поща и интернет страница
3. Работно време на администрацията
4. Работно време на звеното за административно обслужване
5. Регламент на административните услуги;
6. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
7. Процедурата за подаване на исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри.
8. Основни нормативни актове, свързани с дейността на Областна администрация.
9. Описание на административните услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услуги;
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга, съответно издаването на индивидуален административен акт;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи и информация за Звеното за административно обслужване, приело документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронна поща, телефони за връзка, работно време;
 - г) образците на документи, които се попълват за предоставяне на административната услуга;
 - д) начини на заявяване на услугата;

- е) срока на действие на документа/ индивидуалния административен акт;
- ж) информация за предоставяне на услугата по електронен път и интернет адреса, на който се предоставя;
- з) таксите или цените на услугите, основание за тяхното определяне и начини на плащане – в брой, по банков път и чрез банкова карта чрез терминалното устройство ПОС в Звеното за административно обслужване, и/или по електронен път;
- и) органът, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставяне на услугата, ред и срокове на обжалване.
- й) електронен адрес за предложения във връзка с услугата;
- к) начини на получаване на резултата от услугата.

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

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

12. Основни нормативни актове, свързани с дейността на администрацията;

13. Проекти на нормативни актове, изготвяни от администрацията;

14. Друга информация, предвидена в нормативен акт;

Чл. 20. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Пловдив чрез:

1. Звено за административно обслужване на място и на телефон: 032/ 60-55-27;
2. Интернет адрес: www.pd.government.bg;
3. Информационно табло в Звеното за административно обслужване.

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

1. В Звеното за административно обслужване в сградата на Областна администрация-Пловдив;
2. На Интернет адрес: www.pd.government.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 21. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове.

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

Чл.22 Информацията по чл. 19 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Глава пета

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл.23. (1) Администрацията създава, поддържа и анализира резултатите от различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни карти за качеството на административното обслужване в Областна администрация Пловдив.
2. Анкети, публикувани на Интернет страницата на администрацията.
3. Пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Областната администрация;
4. Книга за сигнали и предложения в Звеното за административно обслужване;
5. Възможност за подаване на мнения, предложения, оплаквания и сигнали на:
 - a. пощенски адрес на областна администрация – гр. Пловдив, пл. „Никола Мушанов“ № 1;
 - b. имейл: delo@pd.government.bg.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(3) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна администрация - Пловдив се извършва от комисия, назначена със заповед на Областен управител на област Пловдив, която представя доклад за обобщените и анализирани данни два пъти годишно 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 Пловдив.

Глава шеста

Лого и слоган на държавната администрация

Чл.24.(1)Областният управител осигурява прилагането на подзаконовите нормативни актове за институционална идентичност, като се утвърждава лого и слоган на държавната администрация.

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

1. отличителните знаци на служителите в администрацията;
 2. указателните табели на входовете на сградите;
 3. официалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
 4. папките, рекламните и протоколните материали;
 5. интернет страниците на съответните администрации;
 6. кутиите за мнения и коментари;
 7. всички информационни материали, свързани с „Хартата за правата на потребителя на административни услуги на Областна администрация – Пловдив“;
- (3) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

Глава седма

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

Чл.25.(1) Настоящите Вътрешни правила уреждат реда за разглеждане от Областна администрация - Пловдив на подадени предложения и сигнали от граждани и организации, като имат за цел да приведат организацията на работа в Областна администрация - Пловдив с предложенията и сигналите в съответствие със закона и Устройствения правилник на областните администрации.

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

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на

административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

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

Чл.26. Всеки гражданин или организация може да подава сигнали до Областния управител на област - Пловдив.

Чл.27.(1) Областният управител на област Пловдив със заповед назначава Комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване.

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

Чл.28. Заместник-областният управител отговаря за организацията на работа с предложенията и сигналите, постъпили в Областна администрация - Пловдив чрез различни комуникационни канали.

Чл.29. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, по пощата, по факса, по електронна поща или в кутиите за сигнали и предложения.

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

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

(4) Подадените по реда на ал.1 и 2 предложения и сигнали се регистрират в информационно деловодната система на Областна администрация-Пловдив и се предават за резолюция на Заместник-областния управител.

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

Чл.30. Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на Областния управител на област Пловдив, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл.31.(1)Заместник-областният управител възлага разглеждането на предложенията и сигналите или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

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

Чл.32. (1) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от Областния управител на област Пловдив, след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

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

Чл.33. Областният управител на област Пловдив след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

Чл.34. Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

Чл.35. Предложение се прави пред Областния управител на област Пловдив с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от компетентността на Областния управител на област Пловдив.

Чл.36. (1) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седемдневен срок на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

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

Чл.37. Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от областната администрация се подават до Областния управител на област Пловдив.

Чл.38. Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако Областният управител на област Пловдив, когато той е компетентен да се произнесе, разпореди изпълнението да се спре до изпълнението на решението по сигнала.

Чл.39. Комисията взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

Чл.40. Когато уважи сигнала, Областният управител на област Пловдив взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.41. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

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

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

Чл.42. (1) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има вече решение не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

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

Чл.43. (1) Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от Областния управител на област Пловдив, но не с повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

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

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

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

Чл.44. Постъпилите сигнали за корупция се разглеждат от Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

Глава осма

Взаимодействие на Областна администрация - Пловдив с Омбудсмана и с обществените посредници на територията на област Пловдив

Чл.45. (1) Взаимодействието между Омбудсмана и Областна Администрация - Пловдив се осъществява в съответствие със Закона за Омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на Омбудсмана.

(2) Областна Администрация - Пловдив по компетентност съдейства на Омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива.

(3) Взаимодействието между общинската администрация и обществените посредници на територията на област Пловдив се урежда от правилници за организацията и дейността на обществените посредници на територията на област Пловдив.

Преходни и заключителни разпоредби

§1. Настоящите Вътрешни правила се изготвят на основание чл.1, ал.2 Наредба за административното обслужване (изм. ДВ, бр.61 от 28.07.2017г.)

§2. Настоящите Вътрешни правила отменят Вътрешни правила за административното обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Пловдив, приети със заповед № РД-20-92/18.07.2017г. на Областния управител на област Пловдив

§3. Контрол по изпълнението на настоящите Вътрешни правила се осъществява от главния секретар.

§4. Измененията и допълненията на настоящите правила се извършва по начина на приемането им.

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПЛОВДИВ

ПРОТОКОЛ

Днесслужителят 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:
.....
.....
.....

(синтезирано описание на искането)

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....
.....

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

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
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

Приложение № 2

ДО.....
.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От,
постоянен или настоящ 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.

(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:

-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:

-като вътрешна препоръчана пощенска пратка

-като вътрешна куриерска пратка

-като международна препоръчана пощенска пратка

.Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган

-По електронен път на електронна поща

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./с.

Подпис:
(.....)