

УТВЪРЖДАВАМ: /п/

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ИНЖ. ИВАН ТОТЕВ

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ  
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛОВДИВ**

**Глава първа  
Общи положения**

Чл. 1. (1) Тези правила уреждат въпросите, свързани с предоставяните от Областна администрация Пловдив услуги, 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 на клиента, утвърдена от главния секретар на Областна администрация.

(3) “ Административно обслужване “ по смисъла на § 1 от ДР на Административнопроцесуления кодекс е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(4) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуления кодекс, а именно:

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. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване;
5. надеждна обратна връзка с лицата, ползващи административни услуги;
6. качество на предоставяните услуги.

Чл. 2 При осъществяване на административното обслужване Областната администрация Пловдив работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на Закон за защита на личните данни, Закон за защита на класифицираната информация и Закон за достъп до обществена информация

Чл. 3 Административна услуга по смисъла на § 1, т.2 от ДР на Административнопроцесуления кодекс е:

1. издаване на индивидуален административен акт, с което се декларираат или констатираат вече възникнали права или задължения;
2. издаване на индивидуален административен акт, който е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения;
3. извършване на други административни дейности въз основа законен интерес на граждани и юридически лица, като – консултации, експертизи и становища.

## **Глава втора**

### **Организация на административното обслужване**

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Областната администрация Пловдив се осъществява чрез звеното за “ Административно обслужване “, което е част от общата администрация.

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е 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 в рамките на работното време може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация. 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.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

(4) 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 отговорят 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. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи;
10. 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.

(5) 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.

(6) Редът по ал. 5 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация.

(7) В звеното за административно обслужване се предоставят образци на заявления за съответните административни услуги, които имат препоръчителен характер.

(8) 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.

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

(10) Администарцията осигурява служебно всички документи, които се издават от самата нея и са необходими за извършване на административната услуга.

### **Глава трета** **Извършване на административната услуга**

Чл. 5.(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 административния орган може да събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства, събрани съобразно закона.

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

(4) Административните услуги се извършват от звеното към което са насочени в законоустановените срокове, посочени в задължителната информация предоставяна от Областна администрация Пловдив, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване.

Чл. 6 В случаите, когато исканията на потребителите на административни услуги са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител в отговора посочва мотивирани съображения за това.

Чл. 7 Служителите в звеното за “ Административно обслужване “ предоставя информация на лицата, ползващи административни услуги, за хода на работата по образуваните по техни заявления преписки.

Чл. 8. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който подлежи на обжалване съгласно правилата на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Исканият документ или мотивираният отказ се изпращат по пощата на лицето, заявило административната услуга или се получават от него или негов представител“на ръка

“ в звеното за “ Административно обслужване” чрез полагане на подпис и отбелязване на датата и вида на документа.

## **Глава четвърта**

### **Информационна обезпеченост**

Чл. 6. (1) При осъществяване на своята дейност администрацията, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, осигурява задължителна информация относно относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, която съдържа:

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.
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, включително решенията на общинските съвети;
12. Проекти на нормативни актове, изготвени от съответната администрация;
13. Друга информация, предвидена в нормативен акт;

(2) Областната администрация Пловдив предоставя информацията по ал. 1 чрез официално табло за обявления, намиращо се в сградата на администрацията, брошури, разяснения от длъжностните лица в звеното за административно обслужване, като и по електронен път чрез официалния сайт на администрацията в Интернет на адрес: <http://www.pd.e-gov.bg>

(3) За неизпълнение на задълженията по ал. 1 и ал. 2 съответните длъжностни лица носят административнонаказателна отговорност по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 7 Информацията по чл. 6, ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 8.(1) Администрацията създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

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

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

## **Глава пета**

### **Лого и слоган на държавната администрация**

Чл. 9. (1) Областният управител осигурява прилагането на ПМС № 123/29.05.2009 г. и Инструкция № 1/11.06.2009 г. за институционална идентичност, като се утвърждава лого и слоган на държавната администрация.

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

1. отличителните знаци на служителите в администрацията;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната 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 хартите на клиента.

(3) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

## **Глава шеста**

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

Чл.10. (1) Тези 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 на АПК.

(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.11. Всеки гражданин или организация може да подава сигнали до Областния управител на област Пловдив.

Чл.12. (1) Областният управител на област Пловдив отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Областният управител на област Пловдив може да упълномощи длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работата с предложенията и сигналите.

Чл.13. Главният секретар на Областна администрация - Пловдив, отговаря за организацията на работа с предложенията и сигналите, постъпили в Областна администрация - Пловдив чрез различни комуникационни канали.

Чл.14. (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 Главния секретар.

(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.15. 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.16. (1) Главният секретар 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.17. (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.18. 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.19. Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

Чл.20. Предложение се прави пред Областният управител на област Пловдив с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от компетентността на Областният управител на област Пловдив.

Чл.21. (1) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седем дневен срок на подателя.

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

Чл.22. Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от областната администрация се подават до Областният управител на област Пловдив.

Чл.23. 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.24. Областният управител на област Пловдив взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

Чл.25. Когато уважи сигналът, Областният управител на област Пловдив взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.26. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в седем 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. 27. (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) Решението, постановено по даден сигнал не подлежи на обжалване.

Чл.28. (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 подателя.

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

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

Чл.29. На база за постъпили сигнали за корупция или лошо администриране Главният секретар изготвя годишен доклад – анализ до Областният управител на област Пловдив с конкретни изводи, предприети действия и мерки за недопускането

**Глава седма**  
**Взаимодействие на Областна администрация - Пловдив**  
**с омбудсмана**

Чл. 30. (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 предприятия по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК, в съответствие с чл. 20, ал. 1 от Закона за омбудсмана.

(3) Областният управител на област Пловдив разглежда в 14-дневен срок от получаването им становището, предложението или препоръката от омбудсмана, като го уведомява своевременно за предприетите в следствие на това мерки.

**Преходни и заключителни разпоредби:**

§1. Със заповед на Областния управител могат да се уреждат и други въпроси относно реда и организацията на работа на областната администрация

§2. Настоящите вътрешни правила се изготвят на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§3. Контролът по спазване на Вътрешните правила се осъществява от Главния секретар.

§4. Тези правила влизат в сила от датата на приемането им със заповед на Областния управител на Област Пловдив.

§5. Вътрешните правила да бъдат доведени до знанието на всички служители в Областна администрация Пловдив.