

УТВЪРЖДАВАМ :
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР : (П)
/ПАВЛИНА ПЕНЕВА /

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване уреждат взаимодействието на звената в Областна администрация Ямбол при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Областна администрация Ямбол се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация 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 подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
4. надеждна обратна връзка;
5. качество на предоставяните услуги;
6. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Глава втора. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3 Административното обслужване в Областна администрация Ямбол е организирано на принципа на „едно гише“ за всички административни звена.

Чл. 4 Административното обслужване в Областна администрация Ямбол се осъществява от служители, в чиито длъжностни характеристики са вменени задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 5 Административното обслужване се осъществява в Център за административно обслужване / ЦАО /, находящ се на I етаж в сградата на Областна администрация Ямбол.

Чл. 6 Работното време на служителите в ЦАО е от 08.00 часа до 18.00 часа, без прекъсване, съгласно заповед на областен управител. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Времето за получаване на информация и/или обработване на документи на граждани е не повече от

10 минути. В случаите, когато е необходимо консултация с експерт по съответната административна услуга, времето за получаване на информация и обработване на документите може да бъде увеличено.

Чл. 7 Подаването на заявления за извършване на административна услуга се извършва в ЦАО.

Чл. 8 Служителите в ЦАО са длъжни да предоставят на потребителите на административни услуги необходимите формуляри в зависимост от исканата услуга. Служителите в ЦАО, а при необходимост и други служители в Областна администрация, дават указания при попълването, ако това се налага.

Чл. 9 При приемането, регистрирането, резюлирането и изходирането на документи, касаещи предоставяне на административна услуга се спазват Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация.

Чл. 10 Служителите в Центъра 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. 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;

11. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

Чл. 11 Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който се предоставя на потребителя по начин, посочен от него в заявлението.

Глава трета

РЕГИСТРАЦИЯ НА УСТНИ ЗАЯВЛЕНИЯ

Чл.12 (1) Всички устни заявления, направени в Центъра за административно обслужване или по телефон се отразяват в писмен протокол по образец (Приложение № 1), съставен от служителите в ЦАО.

(2) Когато заявлението е подадено в ЦАО съставеният протокол се подписва от подателя на заявлението и от служителя изготвил протокола.

(3) Когато заявлението е подадено по телефона съставеният протокол се подписва от двамата служители.

Чл.13 След отразяването в протокола, подадените по реда на чл.12 от настоящите правила заявления се регистрират, резолират и обработват по общия ред.

Глава четвърта

КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.14 Областна администрация – Ямбол осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

Чл.15 Заявленията за комплексно административно обслужване (Приложение № 2) и приложенията към тях до Областна администрация могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, изрично обявен от администрацията.

Чл.16 Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.17 Служителите не могат да изискват от потребителите предоставяне на информация или документи, които са налични в администрацията или в друг орган, в случаите когато могат да бъдат осигурени по служебен път.

Чл.18 Индивидуалният административен акт може да бъде получен на място, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

Чл.19 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.20 Взаимодействието между административните органи при комплексното административно обслужване се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване.

Глава пета

СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 21 Правилата в тази глава уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацията, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.22 (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.23 (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл.24 (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.25 Въз основа на получената по реда на чл.23 и чл.24 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.26 Издаденото по реда на чл.24 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.27 За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на тази глава, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл.28 Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на тази глава следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Глава шеста СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.29 При осъществяване на административното обслужване служителите в Областна администрация Ямбол са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от администрацията документи, необходими за предоставяна от тях административна услуга.

Чл.30 При осъществяване на административното обслужване служителите в Областна администрация Ямбол осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Глава седма ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.31 Потребителите на административни услуги се информират за предоставяните от администрацията административни услуги, начините за тяхното плащане, както и за извършване на картови плащания с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на администрацията, на която своевременно се публикува и актуализира необходимата информация.

Чл.32 Информацията за административното обслужване е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

Чл.33(1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

Глава осма МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.34 С цел изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна администрация Ямбол, служителите в ЦАО предоставят анкетни карти за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл.35 Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно на база попълнени анкетни карти, постъпили сигнали, жалби, похвали и др.

Чл.36 В резултат на получената и анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Преходни и Заключителни разпоредби

§1. Настоящите правила са изготвени и утвърдени на основание чл. 1 ал. 2 от Наредбата за административно обслужване

§2. Настоящите правила са актуализирани и влизат в сила от 20.06.2018г.