

**УТВЪРЖДАВАМ : /П/
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР :
/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. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

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, което осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

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 (1) Административното обслужване се осъществява в Център за административно обслужване / ЦАО /, находящ се на партерния етаж в сградата на Областна администрация Ямбол.

(2) В областна администрация са поставени указателни табели за гишетата за заявяване и получаване на документи, за информацията за услугите, за гишето за клиенти със специфични потребности.

(3) В областна администрация се осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до ЦАО, осигуряващ място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. и обслужване на самостоятелно гише.

Чл. 6 (1) Работното време на служителите в ЦАО е от 08.00 часа до 18.00 часа, без прекъсване, като е установен различен ред за ползване на почивките на служителите, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време

(2) 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.

(3) Работното време на служителите в ЦАО е от 8.00 часа до 16.30 часа и от 09.30 часа до 18.00 часа, като служителите се редуват всяка седмица.

Чл.7 Времето за получаване на информация и/или обработване на документи на граждани, както и в случаите, когато е необходимо да се извърши консултация с експерт по услугата е не повече от 15 минути.

Чл.8 Подаването на заявления за извършване на административни услуги, сигнали, предложения и жалби се подават в ЦАО.

Чл.9 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.10 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.11 Служителите в Центъра за административно обслужване :

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят 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. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със служителите, работещи по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

Чл.12(1) Административното обслужване приключва с изготвяне на документите по заявената административна услуга или с мотивиран отказ, който се предоставя на потребителя по начин, посочен от него в заявлението.

(2) Документа по заявената административна услуга може да бъде получен на място, в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път на електронна поща.

Чл.13 Правилата на чл.11, ал. 2 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Глава трета РЕГИСТРАЦИЯ НА УСТНИ ЗАЯВЛЕНИЯ

Чл.14 (1) Исканията, внесени устно 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 служителя, съставил протокола.

Чл.15 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.16 Областна администрация – Ямбол осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

Чл.17 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.18 Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.19 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.20 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.21 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.22 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.23 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.24 (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, длъжностните лица, осъществяващи достъп до регистри 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.25 (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, длъжностните лица, осъществяващи достъп до регистри, 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 длъжностните лица, осъществяващи достъп до регистри 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.26 (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създава 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.27 Въз основа на получената по реда на чл.25 и чл.26 вътрешна електронна административна услуга, исканата от заявителя административна услуга е извършена и служителът от центъра за административно обслужване предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.28 Издаденото по реда на чл.26 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.29 За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на тази глава, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на работата на Областна администрация.

Чл.30 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.31 При осъществяване на административното обслужване служителите в Областна администрация Ямбол са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от администрацията документи, необходими за предоставяне на административната услуга.

Чл.32 При осъществяване на административното обслужване служителите в Областна администрация Ямбол осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.33 Когато е предвидено в закон, администрацията служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Глава седма **ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ**

Чл.33 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.34 Информацията за административното обслужване е ясна, общоразбираема, пълна, точна и достоверна, достъпна за всички потребители, без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.35 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.36 В Областна администрация Ямбол се извършва изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл.37 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.38(1) В резултат на получената и анализираната информация от измерването на удовлетвореността се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите.

(2) В резултат на оценка на удовлетвореността на потребителите 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 03.02.2020г.