

СЪДЪРЖАНИЕ	
ГЛАВА ПЪРВА	2
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	2
Раздел I	2
Предмет, обхват и действие	2
Раздел II	2
Принципи на административното обслужване	2
ГЛАВА ВТОРА	3
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	3
Раздел I	3
Център за административно обслужване (ЦАО)	3
Раздел II	6
Служебно начало	6
Раздел III	7
Взаимодействие между звената в различните функционални направления при административното обслужване	7
Раздел IV	8
Предоставяне на административни услуги	8
Раздел V	13
Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване	13
Раздел VI	15
Информация за административното обслужване	15
ГЛАВА ТРЕТА	17
Сигнали, жалби и предложения	17
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА	19
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ОМБУДСМАНА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	19
Раздел I	19
Управление на качеството	19
Раздел II	20
Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите	20
Раздел III	21
Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници	21

ГЛАВА ПЕТА _____	21
ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ _____	21
ГЛАВА ШЕСТА _____	21
ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ _____	21
ГЛАВА СЕДМА _____	22
АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ _____	22
ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ _____	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 _____	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 _____	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 _____	27

УТВЪРДИЛ:

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
БИСЕР МИХАЙЛОВ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД**

**ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Раздел I

Предмет, обхват и действие

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

(2) Административното обслужване в Областна администрация Благоевград се осъществява при спазване на принципите и правилата, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административно обслужване, Наредбата за административния регистър, Хартата на клиента на Областна администрация – Благоевград и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация – Благоевград.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване се извършва при спазване на следните принципи:

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

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

(4) Областна администрация Благоевград периодично изследва удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като резултатите се оповестяват, съгл. Раздел II, Глава четвърта от настоящите правила.

(5) При осъществяването на административното обслужване Областна администрация Благоевград се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация.

Чл. 3. (1) Администрацията осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване, като директор на дирекция АПОФУС ежегодно оценява необходимостта и представя предложения пред главния секретар.

(2) Главен експерт „Човешки ресурси“ включва предложените обучения за повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване в Годишния план за задължително и специализирано обучение на служителите, съгласуван с главния секретар.

(3) Главният секретар контролира провеждането на планираните обучения във връзка с подобряване на административното обслужване.

(4) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване (ЦАО)

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Областна администрация Благоевград се организира на принципа на „едно гише“, което осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място – в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) Административното обслужване се осъществява в Центъра за административно обслужване (ЦАО), находящ се на партерния етаж в сградата на Областна администрация Благоевград.

(3) На партерния етаж на администрацията са поставени указателни табели за местонахождението на ЦАО на Областна администрация Благоевград, както и допълнителни табели в ЦАО за представяне на допълнителна информация за услугите към потребителите относно начин на заплащане, време за обслужване и др.

(4) Областна администрация Благоевград 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 и в ЦАО, като:

- поддържа рампата свободна от всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО;
- поддържа места за сядане във фойето на администрацията;
- оборудва ЦАО с посетителски столове, маси и работни плотове за попълване на документи, включително маси подходящи за ползване от потребители в инвалидни колички;
- поддържа пространства, удобни за ползване от родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 5. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО и се обработват съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

(2) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна администрация Благоевград и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) 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. 6. (1) Административното обслужване се осъществява от служители, работещи в ЦАО, които осъществяват връзката между потребителите и администрацията. Компетентността и задълженията на длъжностните лица от ЦАО, извършващи дейности по административно обслужване, са посочени в длъжностните им характеристики.

(2) Ръководител на ЦАО е Директорът на дирекция АПОФУС, в съответствие с утвърдената структура, като координира и контролира дейностите по организацията и технологията на деловодната дейност, като:

1. Отговаря за условията на работа на служителите в Центъра и за организационното и техническо осигуряване.
2. Осигурява необходимите нормативно-справочни и информационни фондове и условията за тяхното поддържане и съхранение;
3. Създава ефективна организация и ползване на материали в техническия архив на Областна администрация;
4. Организира методите за проучване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване с цел подобряване на качеството на услугите;

5. Съблюдава, Центърът за административно обслужване (ЦАО) да разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите, както и за осигуряване на възможността за различни начини на плащане (в брой и картови плащания на място в администрацията), както и за осигуряване на информация в ЦАО за прилаганите начини на плащания;

6. Оценява нуждите от обучение на служителите за повишаване на професионалната им квалификация, за подобряване обслужването на потребителите на услуги прави предложения пред главния секретар.

7. Главният счетоводител извършва ежегоден анализ за ефективността от прилагането на картови плащания и за необходимостта и/или ефективността внедряването и прилагането на различни начини на плащане, който анализ представя на областния управител и главния секретар.

(3) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване 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/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен списък, който е съгласно Регистър на услуги, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

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

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

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

12. изпълнява 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.

(4) Длъжностните лица на ЦАО извършват административно обслужване на физическите и юридическите лица, като:

- са длъжни да предоставят на потребителите на административни услуги необходимите формуляри в зависимост от исканата услуга и ако е необходимо дават указания при попълването им;
- участват в подготовката на предложенията за усъвършенстване на административното обслужване;
- своевременно информират Директора на дирекция АПОФУС – ръководител на ЦАО за възникнали проблеми в административното обслужване;
- да носят отличителните знаци, утвърдени от областния управител, а при телефонни обаждания да съобщават наименованието на администрацията и да се представят на потребителите;
- проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 7. Служителите в звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от служителите в другите функционални направления, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място, а служителите са длъжни да оказват пълно съдействие.

Чл. 8. 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.

Чл. 9. (1) Работното време на ЦАО на Областна администрация Благоевград за обслужване е всеки работен ден от 8.30 до 17.30 ч., като се осигурява 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.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители 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.

(3) Непрекъснатият режим на работа в ЦАО се осигурява с гъвкаво работно време за служителите в центъра, с един час обедна почивка, в съответствие с изискванията на Правилника за вътрешния трудов ред в Областна администрация Благоевград;

(4) Работният график на служителите в ЦАО за осигуряването на гъвкаво работно време се утвърждава от главния секретар при съобразяване с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Чл. 10. Поведението на служителя/служителите в Центъра за административно обслужване е съобразно изискванията на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация /обн. ДВ бр. 33/07.04.2020 г./ и Вътрешни правила за етично поведение на служителите в Областна администрация Благоевград.

Раздел II

Служебно начало

Чл. 11. Областна администрация Благоевград осигурява служебно всички документи, издадени от нея, които са необходими за осъществяването на административното обслужване.

Чл. 12. (1) Осигурява по служебен път документи, които са 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.

(2) Документите по ал. 1 се заявяват от експерта, обработващ преписката.

Чл. 13. (1) Областна администрация Благоевград осигурява служебен достъп до ресурси – регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен на ДАЕУ (RegiX), Кадастрално-административна информационна система (КАИС) на АГКК, регистри на Агенция по вписвания и др. администрации, за получаването по електронен път на удостоверения, справки и други документи във връзка с административното обслужване на гражданите и организациите.

(2) Правата за достъп са в съответствие с изискванията на първичните администратори за данни и се предоставят на служители, определени/упълномощени от областния управител. Редът за работа в Средата за междурегистров обмен е съгласно Приложение №4 от Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

Чл. 14. (1) Областна администрация Благоевград осигурява на страните възможност да преглеждат документите по преписката, както и да си правят бележки и извадки или - според техническите възможности - копия за тяхна сметка по всяко време на производството, включително и след приключването му с издаване на индивидуален административен акт съгласно Закона за Националния архивен фонд.

(2) При поискване на информация от страна с увредено зрение органът я запознава със съдържанието на преписката чрез прочитане или по друг подходящ начин - според наличните технически възможности.

(3) Съгласно Заповед, издадена от Областния управител на област Благоевград, е определено място за преглед на документи - находящо се в Центъра за административно обслужване (ЦАО), стая „Деловодство“, на място (бюро, маса), различно от трите работни места на служителите за помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел III

Взаимодействие между звената в различните функционални направление при административното обслужване

Чл. 15. Организацията и технологията за обработка на всички входящи и изходящи документи по административното обслужване са в съответствие с Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи на хартиен носител в Областна администрация - Благоевград.

Чл. 16. (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 Благоевград и директора на дирекция АПОФУС.

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

Чл. 17. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в ЦАО.

Раздел IV

Предоставяне на административни услуги

Заявяване на исканията за административни услуги

Чл. 18. (1) 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, на принципа на „едно гише“.

(2) Гражданите и организациите могат да заявят извършването на определена административна услуга лично или да се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс. Неперсонифицираните организации се представляват от определено от членовете на организацията лице. Гражданите и организациите могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

Чл. 19. (1) Административните услуги, предоставени от Областна администрация Благоевград, са утвърдените в Регистъра на услугите на Административния регистър http://iisda.government.bg/adm_services/services/ и информацията/процедурите се публикуват в Регистъра на услугите съгласно указанията на Администрацията на МС, както и на интернет страницата на администрацията в раздел Административно обслужване, страница „Административни услуги“ <http://blagoevgrad.government.bg/bg/административни-услуги.html>

(2) Вътрешно административните услуги, предоставяни от Областна администрация Благоевград за други ведомства и организации, се публикуват на интернет страницата в „Административни услуги“ като „Процедури по дейности на областна администрация за осъществяване правомощията на областния управител по управление на държавната собственост“. Информацията съдържа: наименованието на административната услуга/процедура; правно основание; необходими документи за предоставянето ѝ; срок за предоставяне; образци на формуляри.

Чл. 20. Заявления/искания за извършване на административни услуги до Областна администрация Благоевград могат да се подават:

1. устно, за което се попълва протокол от длъжностното лице, пред което е заявена услугата (Приложение №1).
2. на място в администрацията в ЦАО (партер на административната сграда на Областна администрация – Благоевград, 2700, гр. Благоевград, пл. „Г. Измирлиев“, №9;
3. чрез лицензиран пощенски оператор;
4. на имейл: Delovodstvo@bl.government.bg;
5. по електронен път през Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги чрез платформата на ДАЕУ;

6. чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);
7. чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС);
8. чрез Платформата за достъп до обществена информация, създадена и поддържана от Администрацията на Министерски съвет – по заявленията за достъп до обществена информация.

Чл. 21. Искането за извършване на административната услуга се заявява в устна или писмена форма, освен ако в специален закон не е предвидено друго и се завежда в Административната информационна система „Архимед“. Организациите заявяват исканията си писмено.

Чл. 22. (1) Исканията, внесени устно в ЦАО или по телефон, се отразяват в протокол съгласно образец Приложение № 1 към настоящите Вътрешни правила, съгласно разпоредбите на Наредбата за административно обслужване.

(2) Когато искането е внесено устно в ЦАО, протокола се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило – Кюстендил чл.23, ал. 3

(3) Когато искането е подадено по телефона, съставения протокол се подписва от служителят, съставил протокола.

(4) Протоколът, ведно с приложените документи се завежда в АИС „Архимед“ в съответствие с Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация - Благоевград.

Чл. 23. (1) Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за вътрешен оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация – Благоевград.

(2) При заявяването на услугата в Центъра за административно обслужване, служителят от деловодството приема и сканира всички входящи документи, като организира електронния архив към съответната преписка в съответствие с Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация - Благоевград:

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

- уточнява начина, по който потребителят желае да получи документа/индивидуалния административен акт;

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

- служителят от деловодството разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминалното устройство ПОС;

- регистрира искането съгласно изискванията на Правилата за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи в Областна администрация - Благоевград, като издава на вносителя разписка с входящ номер на преписката.

(3) Проверката на подаденото искане включва:

- сравняване със списъка на предоставяните услуги;
- формата и съдържанието;
- приложените изискуеми документи;
- подпис на подателя.

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

- служителят от ЦАО 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 от експерта обработващ преписката да ги отстрани в тридневен срок от получаването на съобщението, с указание, че при неотстраняването им ще я прекрати. 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.

(6) Възникнали спорове между служителя и заявителя по повод регистрирането на искането се решават от Директор на дирекция АПОФУС или от Главния секретар на областна администрация.

Чл. 24. (1) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Благоевград.

(2) За исканията подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок.

(3) В случаите на ал. 2, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 25. Когато извършването на услугата не е от компетентността на Областната администрация и Областна администрация Благоевград не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа в тридневен срок, който е компетентен да я извърши, от експерта към който е насочена преписката.

Чл. 26. (1) 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. /изм. с ДВ бр. 85 от 28.10.2016 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. 102 от 2014 г.), Заповед № ЗМФ-1472 на Министъра на финансите от 29.11.2011 г.

(2) Областна администрация Благоевград осигурява възможност за различни начини на плащане на дължимите такси на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. За целта всеки потребител на административната услуга може да се информира за това от поставените съобщения и указателни табели във ЦАО, както и на интернет сайта на Областна администрация Благоевград.

Чл. 27. Областна администрация сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

Чл. 28. (1) Искането за извършване на услуга може да се заявява по електронен път през Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни

административни услуги чрез централизирана платформа за предоставяне на услуги от администрациите, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) на интернет адрес <http://unifiedmodel.egov.bg/>

(2) За подаване на заявление за електронна административна услуга чрез Единния модел, физическото/юридическото лице, е необходимо да има:

1. регистриран профил в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) – за целите на регистрацията се изисква физическите лица да разполагат с квалифициран електронен подпис (КЕП) или ПИК на НОИ, а юридическите лица с КЕП;

2. при необходимост от подписване на документ, инсталирано Квалифицирано удостоверение на квалифициран електронен подпис.

(3) Заявените електронни услуги през Единния модел се регистрират от деловодител в деня на получаване в АИС „Архимед“, интегриран със Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). При неосъществен обмен между АИС и ССЕВ, преписката се регистрира от служителя, определен за работа в ССЕВ и се обработва съгласно Приложение №5 от Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

(4) На подателя се изпраща входящия номер на заявлението чрез ССЕВ или по начин указан в заявлението.

(5) Областна администрация Благоевград осигурява възможност за заплащане на таксите за електронни административни услуги през Портала за електронни плащания на ДАЕУ (<https://pay.egov.bg>).

Чл. 29. Вътрешните административни услуги могат да бъдат заявени чрез ССЕВ за държавните администрации и ведомства, освен ако в специален закон не е предвидено друго.

Чл. 30. За достъп до обществена информация, подаването на заявление, разглеждането на заявлението, предоставянето или отказът от предоставяне на информация са съгласно Закона за достъп до обществена информация и утвърдените Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация и за повторно използване на информацията от обществения сектор в Областна администрация – Благоевград, които са публикувани на интернет страницата на администрацията в раздел „Достъп до обществена информация“.

Чл. 31. (1) За предоставяните административни услуги се прилагат стандартизираните образци на заявления за областните администрации, които се публикуват на интернет страницата на администрацията, в Административния регистър, Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, както и на информационните табла в ЦАО.

(2) В Центъра за административно обслужване се предоставят на потребителите образци на заявления, на хартиен носител, за предоставяните от областна администрация административни услуги.

(3) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление".

Чл. 32. (1) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, в случаите когато Областна администрация Благоевград е страна в производството, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване

чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) 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 Областна администрация на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(3) Правилата на ал. 1 и 2 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 33. (1) За извършената услуга се издават изходящи документи (решения, удостоверения, заповеди и др.).

(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; ССЕВ, писмено на посочен от заявителя адрес.

(3) В Центъра за административно обслужване документът се получава от:

1. лицето, направило искането;

2. пълномощника му, в случай на упълномощаване;

3. по заявления/искания на юридически лица – упълномощените от тях длъжностни лица или техни пълномощници, които ги представляват.

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

Технологични процеси и организация на документооборота

Чл. 34. (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. 35. (1) Областна администрация прилага процесния подход при изпълнение на услугите и дейностите по упражняване на правомощията на областния управител, като поддържа Приложение 4 от настоящите правила – „Диаграми на процесите за изпълнение на услуги и процедури“.

(2) Приложение 4 се изменя и допълва със заповед на областния управител в съответствие с промените в нормативната уредба и технологичната осигуреност и процедури на администрацията.

Чл. 36. За всяка административна услуга и режим в Административния регистър е вписана подробна информация за начина и сроковете за предоставянето им, и има възможност за извършването на справки.

Чл. 37. (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.

(3) Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава по реда на чл. 18а от АПК в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани лица, включително на тези, които не са участвали в производството.

Раздел V

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 38. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до Областна администрация Благоевград като компетентен орган или като административен орган участващ в производството.

Чл. 39. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областна администрация Благоевград, когато е компетентен орган, се извършва по реда на АПК.

(2) Областна администрация Благоевград в качеството си на компетентен орган:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя или за извършване на административната услуга на заявителя.

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина, по който е уточнен при подаването на искането: в ЦАО или електронна поща; писмено на посочен от заявителя точен адрес.

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

Чл. 40. (1) Заявяването на услуга пред Областна администрация Благоевград, когато е административен орган, който участва в комплексно административно

обслужване, се извършва със заявление образец - Приложение 5 от настоящите вътрешни правила.

(2) В заявлението по ал. 1 се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Областна администрация Благоевград;

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

(3) При подаване на заявлението пред Областна администрация Благоевград заявителят заплаща на същата съответната такса, ако такава такса се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(4) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление/искане за съответната услуга/индивидуален административен акт 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, освен ако плащането не е извършено по електронен път.

(5) В производството по ал. 1 – производство, в което Областна администрация Благоевград участва и същевременно не е компетентен орган по издаването на административния акт, администрацията не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(6) По искане на Областна администрация Благоевград, компетентният орган ѝ предоставя образец на заявлението за предоставяне на комплексната административна услуга и актуална информация по ал. 4, т. 1 и т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(7) Срокът за произнасяне на компетентният орган започва да тече от датата на получаване на преписката от Областна администрация Благоевград, като участник в производството.

Чл. 41. Областна администрация Благоевград, в качеството си на участваща в административното обслужване:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 40, ал. 4 от настоящите вътрешни правила;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Благоевград.

Чл. 42. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областна администрация Благоевград по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел VI

Информация за административното обслужване

Чл. 43. (1) Областна администрация Благоевград осигурява информация за административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 от АПК., като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността им;
2. осигурява достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;
4. осигурява и организира обслужване на гражданите и организации на „едно гише“ в едно служебно помещение – Деловодство на Центъра за административно обслужване;
5. осигуряват подходящо за гражданите и организациите работно време.
6. обявяват информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет страницата си, на официалното си табло за обявления, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 44. (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, задължителната информация за всяка административна услуга, предоставяна от Областна администрация Благоевград, информационните и комуникационните канали, се публикуват на Интернет страницата www.blagoevgrad.government.bg, на информационните табла, както и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията и в Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

(2) Задължителна информация относно предоставяните административни услуги е съгл. Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.

4. Информация за Центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) ниво на предоставяне на услугата;

б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване – www.blagoevgrad.government.bg ;

в) интернет адрес за служебно заявяване delovodstvo@bl.government.bg ;

г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Такса на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. Начини на получаване на резултата от услугата.

15. За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

а) предметната област, за която се отнася;

б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

(3) Информацията за административните услуги се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация, от служителя от Областна администрация Благоевград, определен със Заповед на областния управител, като вписващ данни за административни услуги в Административния регистър, под ръководството на главния секретар.

(4) Данните по актуализация на информацията се предоставят на служителя вписващ в Регистъра на услугите, от служителите в дирекция АКРРДС от функционални направления „Държавна собственост“ и „Устройство на територията“, като дейността се координира и контролира от Ръководителя на ЦАО.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – дигитални, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация.

(6) Наименованието на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите, поддържан като електронна база данни в Административния регистър.

(7) Информацията върху указателните табели в сградата на Областна администрация Благоевград и върху отличителните знаци на служителите се представя, както на български, така и на английски език.

Чл. 45. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Благоевград и чрез:

1. Центъра за административно обслужване;
2. Интерактивен информационен терминал;
3. Телефон за Областна администрация Благоевград 073 82 70 11;

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

1. В Центъра за административно обслужване (ЦАО) в сградата на Областна администрация;

2. В Регистъра на услугите на Административния регистър с възможност за изтегляне;

3. На Интернет адрес: www.blagoevgrad.government.bg с възможност за изтегляне.

4. Единният модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги предоставя електронни формуляри за заявяване на електронни административни услуги, които се разработват и изменят от ДАЕУ по предложение на администрацията.

Чл. 46. Главният секретар организира и контролира осигуряването на задължителната информация относно функциите и организацията на работа на Областна администрация Благоевград във връзка с административното обслужване, в това число и относно възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК на интернет страницата и на информационното табло за обявления на администрацията, като и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

ГЛАВА ТРЕТА

Сигнали, жалби и предложения

Чл. 47. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение.

(2) Сигнали, жалби и предложения могат да бъдат подавани в писмена или устна форма по ред, уреден в Глава втора, Раздел IV „Предоставяне на административни услуги“ от настоящите правила, както и на факс 073 88 14 03 и телефони 073 82 70 11 и 0800 11 073 – "Горещ телефон";

(3) За получените сигнали, жалби или предложение на телефон се води регистър на обажданията.

(4) Формуляри за подаване на предложение и сигнал се предоставя за изтегляне от Интернет страницата на администрацията и в ЦАО -

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и ПРИЛОЖЕНИЕ 3 от настоящите правила.

Чл. 48. (1) Сигналите, жалбите, и предложенията се завеждат в Административната информационна система с индекс, осигуряващ отчетност и анализ в съответствие с Приложение №1 от Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

(2) Когато жалбата се подава по електронен път чрез Областна администрация Благоевград, която е издала оспорвания акт, те се подават по реда на Закона за електронното управление, като в тридневен срок от изтичането на сроковете за оспорване от останалите лица служителят, който работи по преписката изпраща на съда жалбата заедно със заверено копие от цялата преписка по издаването на акта, като уведомява подателя за това.

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

Чл. 49. (1) Срокът за разглеждане и издаване на акт по предложенията е два месеца след неговото постъпване. Когато е необходимо по продължително проучване, срокът може да бъде удължен, за което се съобщава на подателят.

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

Чл. 50. (1) Решението по предложение или сигнал се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) Решенията постановени по направените предложения и сигнали не подлежат на обжалване.

Чл. 51. (1) Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение във връзка с некачествено административно обслужване в Областна администрация Благоевград.

(2) Областна администрация осигурява получаването им:

1. на място в администрацията в ЦАО;
2. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 2700, пл. „Георги Измирлиев“, №9;
3. на факс 073 88 14 03;
4. телефони 073 82 70 11 и 0800 11 073 – "Горещ телефон";
5. на имейл: delovodstvo@bl.government.bg;
6. през Системата за сигурно електронно връчване, при регистриран абонат на Системата;
7. в пощенската кутия за жалби и сигнали в ЦАО;
8. в периодично провеждани анкети за проучване сред граждани;
9. при необходимост може да се свържат с директора на дирекция или главния секретар.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ОМБУДСМАНА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 52. (1) Административното обслужване в Областна администрация Благоевград се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване съгл. чл. 20 от Наредбата за административно обслужване.

(2) Съобразно функционалната си специфика Областна администрация Благоевград приема собствени стандарти, с които надгражда общите стандарти по ал. 1 и включват препоръчителни стандарти за качество от Наредбата за административно обслужване.

(3) Общите стандарти за качеството на административното обслужване са съгл. Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване.

(4) Собствените стандарти на Областна администрация Благоевград за качеството на административното обслужване се утвърждават като част от Вътрешните правила за административно обслужване и са задължителни за администрацията – Приложение б.

(5) Приетите стандарти за качество се включват и обявяват и чрез Хартата на клиента.

Чл. 53. (1) Областна администрация Благоевград приема Харта на клиента, която се утвърждава от областния управител.

(2) Хартата на клиента се огласява, като се публикува на интернет страницата, на информационните табла и в брошури, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(3) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване.

(4) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл. 54. (1) Областна администрация Благоевград отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавна администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Областният управител определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители.

Раздел II

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 55. (1) Областна администрация организира и прилага обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи за проучване на мнението на потребителите, като периодично изследва и анализира резултатите. Прилага ефективни методи за управление удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „Горещ телефон“ 0800 11 073, безплатен за гражданите;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

По дейностите от т.1 до т.7 се водят записи, които включват: анкетни карти; протоколи; чек-листове; анализи; регистър „Горещ телефон“ и други записи, съгласно Приложение 7.

(3) Областна администрация Благоевград провежда проучванията по ал. 2 като спазва изискванията на Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на МС по реда на чл. 25 от Наредбата за административно обслужване, прилагайки инструкцията в Приложение 7 („Инструкция за прилагане на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите“).

(4) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(5) Областна администрация Благоевград провежда проучванията по ал. 2, като получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират със заинтересованите страни - неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват веднъж годишно.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, прилагайки системния и процесен подход на управление. Потребителите, неправителствените организации на

гражданите и бизнеса, и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извърши чрез годишния доклад по ал. 7 или по друг начин.

(7) Областна администрация Благоевград ежегодно в срок до 1 април изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на сайта www.blagoevgrad.government.bg.

Раздел III

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 56. Служителите в Областна администрация Благоевград са длъжни да указват съдействие и да се съобразяват с отправяните препоръки на омбудсмана, в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана, както и Вътрешните правила за организация и дейността на комисията за работа с предложения и сигнали на граждани, организации и омбудсмана.

ГЛАВА ПЕТА

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 57. Логото и слоганът на държавната администрация се използват от Областна администрация Благоевград и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
2. указателните табели на входовете на сградата;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и други;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страниците на Областна администрация Благоевград;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. Хартата на клиента на Областна администрация Благоевград.

ГЛАВА ШЕСТА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 58. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

(2) Контролът се осъществява на база обективни данни от единната автоматизирана Административно информационната система „Архимед“, като се отчита както крайният срок на изпълнение, така и изпълнението на поставените задачи.

Чл. 59. (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, телефон 073 82 70 112 - звено „Деловодство“, имейл delovodstvo@bl.government.bg.

(3) В случай че постъпи запитване по заявена услуга, за която служителите в „Деловодство“ 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.

ГЛАВА СЕДМА

АДМИНИСТРАТИВНО НАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 60. (1) Областният управител издава заповед за определяне на длъжностни лица от администрацията, които контролират и установяват нарушения на задълженията, предвидени в наредбата.

(2) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

(3) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§ 2. Контролът по изпълнението на вътрешните правила се осъществява от Областния управител и Главния секретар.

§ 3. Настоящите правила са утвърдени със Заповед № ОА-РК-259/22.12.2020 на областния управител.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

към чл. 22(1) от Вътрешните правила за
организация на административното
обслужване

ПРОТОКОЛ

Днес _____ служителят на **Областна администрация Благоевград**

(на длъжност, наименование на дирекцията)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

(трите имена, или наименование на юридическото лице, заявител на услугата)

(постоянен или настоящ адрес)

(телефон, електронна поща, факс)

Устно заяви услугата:

(наименование на услугата)

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.*

Благоевград

Подпис на заявителя:

Дата _____

Подпис на служителя:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

към чл. 47(4) от Вътрешните правила за
административно обслужване

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ С АДМИНИСТРАТИВЕН
ЦЕНТЪР ГР. БЛАГОЕВГРАД

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От _____, ЕГН _____
,
адрес: гр.(с.) _____, общ. _____ обл. _____
ул. _____ № _____ бл. _____, ет _____, ап _____,
тел _____

ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

Във връзка с чл. 107, ал.3 (*Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на органите или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи*) и чл. 109, чл. 117, ал.1 от Административнопроцесуалния кодекс правя следното предложение:

**Срокът за изпълнение на административната услуга е 2 месеца, съгласно
гл. 8 от АПК.**

На основание чл. 4, ал. 1, т. 2 от Закона за защита на личните данни, чрез подписа си давам своето изрично съгласие да бъдат обработвани моите лични данни.

гр. _____

дата: _____

С уважение:

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

към чл. 47(4) от Вътрешните правила за
административно обслужване

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ С АДМИНИСТРАТИВЕН
ЦЕНТЪР ГР. БЛАГОЕВГРАД

СИГНАЛ

От _____, ЕГН _____,
адрес: гр.(с.) _____, общ. _____ обл. _____
ул. _____ № _____ бл. _____, ет _____, ап _____,
тел _____

ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

Във връзка с чл. чл. 107, ал.4, (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) и чл. 109, чл. 119, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс депозирам следния сигнал :

Срокът за изпълнение на административната услуга е 2 месеца, съгласно гл. 8 от АПК.

На основание чл. 4, ал. 1, т. 2 от Закона за защита на личните данни, чрез подписа си давам своето изрично съгласие да бъдат обработвани моите лични данни.

гр. _____

С уважение:

дата: _____