РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ
РАЗГРАД

УТВЪРДИЛ: (П)
МИХАИЛ ТОДОРОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД
/Съгласно чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации/
01.11.2023 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регламентират организацията на административно обслужване в Областна администрация Разград, взаимодействието между дирекциите в администрацията и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Областна администрация Разград се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за административния регистър, Хартата на клиента на Областна администрация Разград, на Вътрешните правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград.

Чл. 3. (1) Административното обслужване се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, бързина, достъпност, и при спазване на изискванията за качествено и културно административно обслужване на физическите и юридическите лица.

(2) В Областна администрация Разград административното обслужване се осъществява при гарантиране 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.

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

(4) Областна администрация Разград ежегодно изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(5) При осъществяване на административното обслужване администрацията 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. 4. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация Разград.

(2) „Комплексно административно обслужване“ /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административните звена на Областна администрация Разград, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес на физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес на физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или на овластена организация.

(4) „Обществена услуга“ е образователна, здравна, водоснабдителна, канализационна, топлоснабдителна, газоснабдителна, телекомуникационна, пощенска или друга подобна услуга, предоставена за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършат административни услуга.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Център за административно обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Разград се извършва в Център за административно обслужване (ЦАО) при спазване на принципа за обслужване на “едно гише”. Осигурено е обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(3) ЦАО е обозначен с указателна табела и достъпен за хора с увреждания.

(4) Заявления/искания, включително за административни услуги, сигнали, предложения, жалби, протести, се подават чрез ЦАО.

(5) Заявления/искания, сигнали и предложения, жалби по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна администрация Разград и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 6. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори, глава пета, раздел I от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Заявленията/исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец, съгласно Приложение № 3 към настоящите Вътрешни правила.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до

Областна администрация Разград, могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, 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.

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

(6) Правилата на ал. 4 и ал. 5 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се осъществява от служители, работещи в ЦАО, които осъществяват връзката между потребителите и администрацията.

(2) Компетентността и задълженията на длъжностните лица от ЦАО, извършващи дейности по административното обслужване, са посочени в длъжностните им характеристики.

(3) Служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО) са отговорни за административното обслужване и:

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 насочват въпросите по компетентност до съответните служители в Областна администрация Разград, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

4. приемат заявления и искания (по образец), 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 съгласно Приложение № 1 към настоящите правила;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката със служители от Областна администрация Разград по повод осъществяване на административното 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 експертно 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 на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

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.

(4) Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Областна администрация Разград, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(5) ЦАО се намира на осмия етаж в сградата на Община Разград, находища се на адрес: град Разград, бул. „Бели Лом“ № 37А, в която функционира Областна администрация Разград.

(6) За ориентация на потребителите срещу асансьорите на 8-ми етаж са поставени табели, указващи разположението на ЦАО.

(7) Работното време с потребители на административни услуги (граждани и организации) в Центъра за административно обслужване е всеки работен ден от 9:00 до 17:00 часа без прекъсване.

(8) В случаите, когато в служебното помещение има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по- късно от 19:00 часа.

(9) В ЦАО е установен различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане в брой или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

(10) Работният график на служителите от ЦАО се утвърждава от главния секретар / Приложение № 6/. При необходимост същият може да бъде променян.

(11) Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и на Кодекса на труда.

Чл. 8. (1) Служителите, работещи в ЦАО, са част от щатната численост на Областна администрация Разград.

(2) Директорът на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление

на собствеността“ отговаря за условията на работа на служителите в ЦАО и за организационното и техническо осигуряване.

(3) Директорът на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ оценява нуждите от обучение на служителите за повишаване на професионалната им квалификация и прави предложения пред главния секретар за подобряване обслужването на потребителите на услуги.

Раздел II.

Служебно начало и взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 9. (1) При осъществяване на административното обслужване, Областна администрация Разград изгражда предпоставки и осъществява комплексно административно обслужване (КАО) на клиентите, когато тя е компетентния орган или когато е административен орган, който участва в него.

(2) Организацията на комплексното административно обслужване се извършва от служителите в ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията, под ръководството на главния секретар на Областна администрация Разград.

(3) За извършване на комплексно административно обслужване с цел оперативно осигуряване на информация и документи по служебен път, Областна администрация Разград изисква служебна информация от съответните ресорни ведомства и институции или ползва оторизиран достъп до информационни системи и регистри на институции.

(4) При осъществяване на комплексно административно обслужване кореспонденцията с ведомствата и институциите се извършва по електронен път, приоритетно чрез средата за електронен обмен на документи.

Чл. 10. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областна администрация Разград, когато е компетентния орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Областна администрация Разград:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, за които са налични данни 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 или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 5, ал. 4 от настоящите Вътрешни правила;

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

Чл. 11. (1) Заявяването на услугата пред Областна администрация Разград, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление по образец, съгласно Приложение № 5 към настоящите Вътрешни правила.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Областна администрация Разград съответната такса. Заплащането на такси се извършва:

1. в брой в ЦАО;

2. по банков път IBAN: Транзитна сметка - IBAN – BG38CREX92603111253402, BIC CODE: CREXBGSF при "ТОКУДА БАНК " АД, гр. Разград.

3. чрез ПОС терминал в ЦАО.

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

1. попълнено заявление 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.

(4) Областна администрация Разград:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 11, ал. 3 от настоящите Вътрешни правила;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете 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, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Разград.

(5) В настоящото производство Областна администрация Разград не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

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

Раздел III.

Информация за административното обслужване

Чл. 12. (1) Областна администрация Разград осигурява информация за осъществяваното от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно разпоредбите на чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл. 13. (1) Главният секретар организира и контролира осигуряването на задължителната информация относно функциите и организацията на работа в Областна администрация Разград, във връзка с административното обслужване, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс на интернет страницата и на информационното табло на администрацията, както и в Административния регистър.

(2) Информацията съдържа данните от 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. В случаите на възлагане - служителите, които издават 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:

- ниво на предоставяне на услугата;

- интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

- интернет адрес за служебно заявяване;

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

- 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. такси или цени 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:

- предметната област, за която се отнася;

- органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

- електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

Чл. 14. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Разград чрез:

1. Център за административно обслужване (ЦАО);

2. телефонен номер: 084/616 213;

3. интернет адрес: *https://razgrad-oblast.egov.bg/*

4. информационното табло пред ЦАО.

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

1. в ЦАО в сградата на Областна администрация Разград;

2. на интернет страницата на Областна администрация Разград в секция „Административно

обслужване“, с възможност за изтегляне.

Чл. 15. (1) 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, под ръководството на главния секретар.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация Разград и в Административния регистър.

(3) 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, поддържан като електронна база данни в Административния регистър.

(4) Организацията по актуализиране на информацията е задължение на директора на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“, с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Глава трета.
ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
Раздел I.
Ред за предоставяне на административни услуги

Чл. 16. (1) Областна администрация Разград предоставя административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и се поддържа от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Разград, са вписани в Административния регистър, раздел „Административни услуги и режими” и са описани в Приложение № 1 към настоящите вътрешни правила, което съдържа информация за наименованието на административната услуга, правно основание, необходими документи за предоставянето й, срок за предоставяне, заплащане.

(3) Списък на административните услуги предоставяни от всички администрации, вписани в Административния регистър са посочени в Приложение № 2, към настоящите вътрешни правила, което съдържа информация за наименованието на административната услуга, правно основание, срок за предоставяне, заплащане.

(4) Вътрешно административните услуги, предоставяни от Областна администрация Разград

са описани в Приложение № 3, към настоящите вътрешни правила, което съдържа информация за наименованието на административната услуга, правно основание, необходими документи за предоставянето ѝ, срок за предоставяне, заплащане.

Чл. 17. (1) Заявления/искания за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения до Областна администрация Разград могат да се подават:

1. по пощата на адрес: 7200 Разград, бул. „Бели Лом" № 37А, в оригинал,
2. чрез лицензиран пощенски оператор;
3. по електронна поща: rz.oblast@rz-government.org; и delovodstvo@rz-government.org;
4. на място в Център за административно обслужване (ЦАО);
5. чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ) - https://edelivery.egov.bg/ - (изисква се КЕП и профил в Системата);
6. чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) - за администрациите, включени в Регистъра на участниците в електронния обмен на документи;
7. чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги - https://egov.bg/wps/portal или чрез Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги: https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unifiedmodel/for-citizens-and-businesses/active-e-admin- services/active-e-admin-services - (изисква се КЕП, профил в Системата за сигурно електронно връчване и инсталиран Adobe Reader);
8. устно в Център за административно обслужване (ЦАО), за което се попълва протокол от длъжностно лице, пред което е заявена услугата.

(2) Служителят в Център за административно обслужване (ЦАО):

1. предоставя формуляри (бланки) на заявленията на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата;

1.1. формуляри (бланки) на заявления, се предоставят на потребителите безплатно.

1.2. формуляри (бланки) на заявления, могат да бъдат изтеглени от електронната страницата на Областна администрация Разград - *https://razgrad-oblast.egov.bg/*.

2. дава указания и съдействa на заявителите при попълването на формулярите, ако това се налага.

Чл. 18. (1) Областна администрация Разград приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

(2) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол - Приложение № 4 към настоящите Вътрешни правила, съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и съгласно Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград.

(4) Искането за извършване на административна услуга се прави лично, чрез упълномощен представител или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

(5) 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. 19. (1) При заявяването на услугата в ЦАО, служителят приема, проверява, регистрира в деловодната система и сканира всички документи в съответствие с утвърдените Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград, като уведомява заявителя за:

1. размера на дължимата такса, ако услугата е платена;
2. срока на извършване на заявената услуга;
3. начина за получаване на информация за движението на преписката;
4. издава разписка с входящия номер на преписката.

(2) Проверката на заявеното искане включва:

1. сравняване със списъка на предоставяните услуги;
2. формата и съдържанието;
3. приложените изискуеми документи, като при нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата;
4. подпис на заявителя.

(3) За искания, които не отговарят на изискванията или към тях не са приложени изискуемите документи, служителят е длъжен да разясни пропуските и да даде информация за тяхното отстраняване;

Чл. 20. (1) Областна администрация Разград предоставя възможност за електронно заявяване и предоставяне на административни услуги чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги - централизирана платформа за предоставяне на услуги от администрациите, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“: https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unifiedmodel/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services#anchorl3

(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 е квалифициран електронен подпис (КЕП) или ПИК на НОИ, а юридическите лица с КЕП;

2. инсталиран Adobe Reader;

3. при необходимост от подписване на документ, инсталирано Квалифицирано удостоверение на квалифициран електронен подпис (КУКЕП).

(3) Заявените чрез Единния модел услуги автоматично постъпват в профила на Областна администрация Разград в Системата за сигурно електронно връчване.

(4) Оторизираните за работа със ССЕВ служители от Областна администрация Разград, получават съобщение за постъпило заявление и същото се регистрира в деловодната система „Архимед“, като се избира опцията „е - ....“ услуга и се отразява начинът й на получаване (чрез ССЕВ). На подателя се изпраща входящия номер на заявлението чрез ССЕВ или по начин указан в заявлението.

(5) Движението на заявлението за електронна административна услуга след регистрирането му в деловодната система „Архимед“се извършва по установения във Вътрешните правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация Разград ред. При изготвен резултат на заявената услуга, същия се изпраща на заявителя по начина указан в заявлението му.

(6) Електронните административни услуги, посочени в Единния портал, предлагани от областните администрации могат да бъдат заявени и чрез:

1. Системата за електронен обмен на съобщения (за държавни институции и ведомства);

2. На имейл адреси: rz.oblast@rz-government.org и delovodstvo@rz-government.org.

Чл. 21. Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на регистриране на заявлението/искането в Областна администрация Разград, освен ако в нормативен акт е предвидено друго.

Чл. 22. Когато извършването на административната услуга не е от компетентността на областния управител и Областна администрация Разград не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа, който е компетентен да я извърши.

Чл. 23. (1) Заплащането на дължимите такси на услуги от потребителите се извършва съгласно:

1. Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, в сила от 11.02.2011 г.;

2. Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители;

3. Тарифа за таксите, които се заплащат за ползването на лечебни растения от земи, гори,

води и водни обекти - държавна собственост;

4. Тарифа № 3 за таксите, които се събират за консулско обслужване в системата на Министерството на външните работи по Закона за държавните такси.

(2) Разходите при предоставяне на обществената информация се заплащат по нормативи определени със Заповед № ЗМФ-1472 от 29.11.2011 г. на Министъра на финансите, които не могат да превишават материалните разходи по предоставянето.

(3) Дължимите такси, за платените административни услуги предоставяни от Областна администрация Разград, могат да се заплатят:

1. в брой, в Център за административно обслужване на Областна администрация Разград, срещу издаване на приходна квитанция;

2. с банкова карта чрез ПОС терминално устройство, в ЦАО;

3. по банков път, по сметка на Областна администрация Разград с IBAN – BG38CREX92603111253402, BIC CODE: CREXBGSF при "ТОКУДА БАНК " АД.

Чл. 24. (1) В Областна администрация Разград се насърчава използването на осигурената възможност за плащане на платените административните услуги чрез ПОС терминал, който се намира в Центъра за административно обслужване.

(2) На всеки 3 месеца главният счетоводител на Областна администрация Разград изпраща до Министерски съвет информация за постъпилите приходи от платени такси за административни услуги, по вид на плащания - в брой, по банков път, чрез ПОС терминалното устройство.

Чл. 25. (1) Издадените изходящи документи във връзка с извършване на административна услуга, се получават от:

1. лицето, заявител на услугата;

2. пълномощника му, в случай на упълномощаване;

3. по заявления/искания на юридически лица - упълномощеното от тях длъжностно лице.

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

(4) В случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, издаденият документ се изпраща като препоръчана пощенска пратка или като куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя) и цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

Чл. 26. 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 (ЗДОИ) и утвърдените Вътрешни правила за достъп до обществена

информация, които са публикувани на интернет страницата на Областна администрация Разград в секция „Достъп до информация“.

Раздел II. Прием на граждани

Чл. 27. (1) Приемен ден на Областния управител е всеки понеделник от 10,00 до 12,00 часа. Приемни дни на заместника на Областния управител - всеки вторник и съответно всеки четвъртък от 10,00 до 12,00 часа.

(2) Записването за прием се извършва всеки работен ден от 09.00 до 17.30 часа с обаждане на техническия сътрудник на Областния управител на номер 084/616 201.

(3) При записването за прием се изисква от лицата да предоставят обща информация относно характера на поставяния от тях проблем.

Глава четвърта.
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Управление на качеството

Чл. 28. (1) Административното обслужване в Областна администрация Разград се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване", като същото наименование се използва и в указателните табели за местонахождението на ЦАО, на интернет страницата на Областна администрация Разград, в документи, брошури и в други материали свързани с административното обслужване;

2. в служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, е осигурен удобен и лесен достъп с места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, място за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, както и възможност за ползване на питейна вода и тоалетна;

3. указателните табели за местонахождението на ЦАО с логото и слогана на държавната

администрация, са поставени на входа на служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване, включително и информация за работното време на центъра;

4. на интернет страницата на Областна администрация Разград, се поддържа актуална информация за достъпа до сградата и служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване;

5. при изпълнение на служебните си задължения, всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебното помещение, в които се осъществява административно обслужване, с отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност, администрация и звеното към което принадлежи;

6. при водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и звеното, към което принадлежат;

7. при обслужването на потребителите на място в ЦАО служителите са длъжни:

7.1. да демонстрират учтивост, предразполагане на потребителите, внимателно изслушване и търпение;

7.2. да оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

7.3. в присъствие на потребителите да не водят лични разговори и да не консумират храни и/или напитки.

8. Начин на предоставяне на информация относно административното обслужване:

8.1. на интернет страницата на Областна администрация Разград се поддържа секция, озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, съгласно разпоредбите на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

8.2. предоставяната информация за административното обслужване на място, по телефона и по електронен път е идентична по съдържание, като осигурява лесно и бързо възприемане и съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

8.3. информацията на място в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла;

8.4. информацията се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на Областна администрация Разград и в Административния регистър съгласно разпоредбите на чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

9. на интернет страницата си поддържа система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и други;

10. срокът за обработване и отговор на запитвания по въпроси от общ характер, е:

11. 1 ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща в рамките на следващия работен ден.

11.2. ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон, се отговаря веднага, а при нужда от допълнителна информация до 15 минути.

12. при посещение на потребители на място в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 15 минути.

13. потребителите посещават само едно място (гише) в ЦАО за получаване на информация, за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, както и за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване;

14. образците и формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване се изготвят така, че да е лесно и опростено попълването им от потребителите и не изисква попълване на информация, която не е необходима за обслужването.

15. Областна администрация Разград осигурява възможност за предварително запазване от потребителите на дата и час за посещение в ЦАО, чрез телефон (084/616 213) или електронна поща (delovodstvo@rz-government.org).

(2) Областна администрация Разград използва автоматизирана деловодна информационна система „Архимед“, с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 29. (1) Областна администрация Разград разработва Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на администрацията и се поставя на достъпно и видно място пред ЦАО.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация Разград;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(3) При разработване на Харта на клиента в Областна администрация Разград, се спазват правила и насоки, които са регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента, одобрено с Решение № 246 от 10.04.2020 г. на Министерски съвет.

Чл. 30. Областна администрация Разград поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат

предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 31. (1) Състоянието на административното обслужване в Областна администрация Разград ежегодно се отчита чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Със заповед на областния управител се определят отговорните служители, които вписват и утвърждават данни в годишния отчет.

(3) Определените в заповедта служители отговарят за достоверността на вписаната и утвърдена информация, както и за спазване на определените срокове за попълване и утвърждаване.

Чл. 32. (1) За постигане на непрекъснато подобрение и висок обществен резултат от административната си дейност на съответствие с принципите за цялостно управление на качеството (TQM) в публичния сектор и най-добрите европейски практики Областна администрация Разград въведе и прилага система за управление на качеството Общата рамка за оценка (Common Assessment Framework, CAF).

(2) Областна администрация Разград следва стандартите на CAF по отношение управление качеството на предоставяните от институцията административни услуги и комуникацията с потребителите на услугите.

Раздел II.
Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 33. (1) Областна администрация Разград създава възможност за обратна връзка от потребителите 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. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
9. анализ на вторична информация.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите в Областна

администрация Разград се извършва веднъж годишно на база на попълнени от потребители анкетни карти, постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване.

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

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

(5) Областна администрация Разград изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година и го публикува на интернет страницата си в секция „Административно обслужване“, до 31 март на текущата година.

Чл. 34. Областна администрация Разград спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с Решение № 246 от 10.04.2020 г. на Министерски съвет.

Раздел III.

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 35. Служителите в Областна администрация Разград са длъжни да оказват съдействие и да се съобразяват с отправяните препоръки на омбудсмана, в съответствие със Закона за омбудсмана (30) и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана (ПОДО) и утвърдените Вътрешно административни процедури за оказване на съдействие и съобразяване с отправените препоръки на националния омбудсман.

Глава пета.

КОМИСИЯ ПО ЧЛ. 7а от УСТРОЙСТВЕНИЯ ПРАВИЛНИК НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ

Чл. 36. (1) В Областна администрация Разград със заповед на областния управител е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

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

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава

осма от Административнопроцесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация;

3. предлага на областния управител да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;

4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;

5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) За изпълнение на задълженията по ал. 3 областният управител има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

Глава шеста.

КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 37. Контролната дейност във връзка с административното обслужване в Областна администрация Разград, обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 38. (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 може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в ЦАО, или чрез подаване на жалба по отношение качеството на административното обслужване.

Чл. 39. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.

Чл. 40. (1) Със заповед на областния управител се определя длъжностно лице, което да установява нарушения на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(2) Определеното длъжностно лице, издава актове за установяване на административни

нарушения на задълженията на служителите от Областна администрация Разград, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(3) 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.

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

Допълнителни разпоредби

§ 1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 2. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 3. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което Областна администрация Разград се ангажира да спазва.

Преходни и Заключителни разпоредби

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

§ 2. Ръководителите и служителите в Областна администрация Разград са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 3. Контролът по прилагането и изпълнението на настоящите Вътрешни правила, се осъществява от главния секретар на Областна администрация Разград.

§ 4. Приложения и образци към правилата, неразделна част от тях:

(1) Приложение № 1 - Списък на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Разград, съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) Приложение № 2 - Списък на административните услуги, предоставяни от всички администрации, съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(3) Приложение № 3 - Списък на вътрешно административните услуги, предоставяни от Областна администрация Разград.

(4) Приложение № 4 - Протокол на заявление/искане на административна услуга внесени устно.

(5) Приложение № 5 - Заявление на услуга пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване.

(6) Приложение № 6 - Образци на работен график на служителите от ЦАО.

(7) § 5. Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на областна администрация.

§ 6. Настоящите правила влизат в сила от **01.11.2023 г.** и отменят предходните такива.

§ 7. Настоящите правила да се доведат до знанието на всички служители в Областна администрация Разград за сведение и изпълнение.