



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

УТВЪРЖДАВАМ:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:.....

(Константин Карловски)

Дата:09.10.2017 г.

Настоящите правила са изготвени на основание чл.1 ал.2 от Наредбата за административното обслужване и чл.14 т.6 от Устройствения правилник на областните администрации

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ



ОКТОМВРИ 2017 Г.

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл.2 За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Вътрешните правила за организацията на работа и документооборота в Областна администрация - Ловеч.

Чл.3 Административното обслужване в Областна администрация - Ловеч се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Хартата на клиента на Областна администрация - Ловеч и при гарантиране на:

1. равен достъп на гражданите и юридическите лица до административните услуги;
2. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административни услуги;
 - регистриране на заявленията/исканията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете.
3. качество и ефективност на работата по административното обслужване;
4. пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за нарушения и корупция;
5. координираност и взаимодействие между дирекциите, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;
7. създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги.
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл.4 /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация - Ловеч.

/2/ "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 за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за 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

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 2 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 Административното обслужване се осъществява в Център за административно обслужване (ЦАО), обозначено с указателни табели на български и английски език, с непосредственото сътрудничество между отделните звена в сградата на Областна администрация с адрес ул. "Търговска" №43.

Чл.6 /1/ Работното време за работа с клиенти в ЦАО е от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, когато в края на работното време в ЦАО има потребители на административни услуги работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

/2/ За да се осигури непрекъсваем режим на работа на ЦАО по време на обедната почивка и докладване на входящата поща, обслужването на граждани и юридически лица се извършва от служител, определен от главния секретар.

Чл.7 При осъществяването на административното обслужване, служителите в ЦАО:

1. спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация - Ловеч;
2. се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
3. при разговор по телефон или при личен контакт с потребителите, съобщават името и фамилията си;
4. се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат. Отличителният знак е изготвен на български и английски език и се предоставя на служителите в срок до 7 дни от тяхното назначаване;
5. спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
6. предоставят ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от Областна администрация - Ловеч административни услуги;
7. се стремят към изграждането на доверие у гражданите, чрез открито общуване;
8. оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
9. предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен номер на преписката им и срок за отговор;
10. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства /ПОС/ при осигурена възможност за картови плащания.

Чл.8 /1/ Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 3 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

/2/ За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;
5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дупляни, брошури, анкетни карти;

/3/ Задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.9 Всички информационни и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Областна администрация – Ловеч и на информационните табла.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10 Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без аббревиатури, съкращения и препратки.

Чл.11 /1/ Информация за предоставяните от Областна администрация - Ловеч услуги може да бъде получена от:

1. ЦАО в Областна администрация Ловеч, с адрес: ул."Търговска" № 43, град Ловеч;
2. Телефони на ЦАО в Областна администрация - Ловеч - 068/600 180; 068/600 190
3. Интернет адрес: www.lovech.government.bg

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, както и на интернет адрес www.lovech.government.bg с възможност за изтегляне и подаване и подаването им на електронната поща на администрацията, подписани с електронен подпис или на хартиен носител в ЦАО.

/3/ Областна администрация – Ловеч информира потребителите на административни услуги за възможността за извършване на картови плащания и чрез поставяне на съобщения и указателни табели на определени за това места, както и на интернет страницата на администрацията.

Чл.12 За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Областна администрация - Ловеч се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване, чрез директора на дирекция „АПОФУС”;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 4 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

Чл.13 /1/ Информацията за административното обслужване, съгласно приложение №3 към чл. 16 ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, се актуализира във всички източници в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

/2/ Организацията и контролът по изпълнение на ал. 1 се извършва от главния секретар.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ СЪС ЗВЕНАТА В АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл. 14 За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите по административно обслужване и звената от администрацията:

1. Периодично организират работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения за организация на работния процес;
2. Периодично обменят опит и информация;
3. Идентифицират проблеми при взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализа на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследване на тяхната удовлетвореност;
4. Предлагат актуализиране на вътрешните ведомствени актове, регламентиращи взаимодействието между структурните звена в администрацията и други институции имащи отношение към дейностите.

V. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.15 /1/ При извършване на интегрирани административни услуги, административното обслужване се осъществява от Областна администрация - Ловеч със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

/2/ Правилата и редът за осъществяване на интегрираната услуга от Областна администрация – Ловеч, се уреждат в изрично споразумение за поемане на задължения между Областната администрация и съответната институция или организация.

/3/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на главния секретар на Областна администрация - Ловеч.

Чл.16 /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 5 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

Чл.17 Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.18 /1/ Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до областния управител, като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

/2/ В случаите по ал.1, Областният управител:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт 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.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване;
5. предоставя административните услуги, по посочения от заявителя предпочитан начин на получаване на издадения индивидуален административен акт (съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване);
6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

Чл.19 /1/ Заявяването на услугата пред областния управител, като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно утвърден образец (*приложение № 2*).

/2/ Към заявлението по ал.1 се прилагат документите, описани в чл.14б, ал.3 от Наредбата за административното обслужване.

/3/ По искане на областния управител, компетентният орган му предоставя утвърден от него образец на заявление за съответната услуга и актуална информация за извършване на услугата в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

/4/ Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл.20 В случаите по чл.19 от настоящите правила, областният управител:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата 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; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на областния управител.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 6 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

Чл.21 /1/ Областна администрация - Ловеч приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за организацията на работа и документооборота в Областна администрация – Ловеч;

/3/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно утвърден образец (*приложение № 1*), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред.

/4/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация - Ловеч;

/5/ Областна администрация - Ловеч приема устни и писмени искания в рамките на времето за работа с клиенти. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

6/ Пред Областна администрация - Ловеч потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/7/ 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 или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

Чл.22 При работа с клиенти служителите в ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, приети в Областна администрация - Ловеч:

1. максимален срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложение, сигнал или жалба от потребител, в това число и по повод лошо администриране - 30-дневен срок от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства срокът може да се удължи до 60 дни;
2. максимален срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни от получаването. В случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЦАО е не повече от 20 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, поради технически изисквания на програмните продукти с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но с не повече от 10 минути.

Чл.23 /1/ С цел измерване удовлетвореността на клиента, Областна администрация – Ловеч създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция в ЦАО на Областна администрация - Ловеч;
3. възможност за подаване на on-line Анкетна карта за коментари, похвали или

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 7 -

Система за финансово управление и контрол
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч

оплаквания; сигнали за корупция в Областна администрация - Ловеч;
 /2/ Областна администрация - Ловеч проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;
 /3/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VIII. РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 24 /1/ Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от главния секретар на Областна администрация - Ловеч.
 /2/ Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи, съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.
Чл. 25 /1/ Нарушенията на задълженията определени в Наредбата за административно обслужване се установяват от длъжностно лице определено със заповед на областен управител на област Ловеч.
 /2/ Длъжностно лице определено със заповед на областен управител на област Ловеч издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията на служителите на Областна администрация Ловеч предвидени в Наредбата за административно обслужване.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. 1. Технологичните карти на процесите се изготвят или актуализират в срок до 2 (два) месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.
 2. Технологичните карти по чл. 16 се изготвят от директорите на дирекции (по компетентност) и се представят на главния секретар на Областна администрация - Ловеч за утвърждаването им, след което стават неразделна част от настоящите правила.
§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.
§3. Неразделна част от настоящите правила са приложение №1 и приложение № 2.
§4. Ръководителите и служителите в Областна администрация – Ловеч са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.
§5. Правилата влизат в сила след датата на утвърждаването им от главния секретар.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Ловеч		- 8 -