

**УТВЪРЖДАВАМ:**            /п/

**ДАНИЕЛА ПЕТРОВА**

*и.д. Главен секретар*

**Дата: 14.04.2015 година**

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 ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **В**

### **ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЪРДЖАЛИ**

#### **Глава първа**

#### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **Раздел I**

#### **Предмет, обхват и действие**

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Кърджали (ОА Кърджали) за неуредените в Наредбата за административното обслужване и в Устройствения правилник на Областните администрации въпроси .

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите и организациите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в ОА Кърджали;
2. да се спести времето на потребителите на административни услуги, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, между лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги, без участието на гражданите;
3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, се синтезира на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правилата за достъп до обществена информация в областна администрация Кърджали, утвърдени със заповед на областния управител.

## Раздел II

### Принципи на административно обслужване

Чл. 4. Административното обслужване в ОА Кърджали се осъществява при спазване на принципите за :

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. предвидимост;
7. обективност и безпристрастност;
8. комплексност.

Чл. 5. Административното обслужване в ОА Кърджали се извършва при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. осигуряване на различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. комплексно административно обслужване;
4. любезно и отзивчиво отношение на служителите;
5. координираност и взаимодействие на отделните звена на администрацията;
6. стремеж за подобряване на административното обслужване;
7. надеждна обратна връзка;
8. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване, съгласно Хартата на клиента.

Чл. 6. (1) ОА Кърджали е ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги като за целта са осигурени следните способности за обратна връзка :

1. чрез попълване на анкетна карта в Звеното за административно обслужване-Деловодство;
2. чрез подаване на сигнал в Кутията за мнения и сигнали на граждани на партера на ОА Кърджали;
3. чрез попълване на анкета на електронната страница на ОА Кърджали – [www.kardzhali.org](http://www.kardzhali.org);
4. чрез изразяване на мнение и препоръка на електронния адрес на ОА Кърджали.

(2) Резултатите от направените оценки на административното обслужване в ОА Кърджали се оповестяват поне два пъти годишно – в приемната за граждани в Звеното за административно обслужване – Деловодство и на електронната страница на администрацията.

## Глава втора

### ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

##### Звено за административно обслужване

Чл. 7. (1) Административното обслужване в ОА Кърджали се осъществява от Звеното за административно обслужване “Деловодство” (Деловодството) в Дирекция “Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността” (“АПОФУС”)

(2) Деловодството се намира на партерния етаж на администрацията на ОА Кърджали.

(3) За ориентация на потребителите на входа на Деловодството е поставена указателна табела на български и на английски език.

Чл. 8. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в ОА Кърджали се организира централизирано, на принципа на “едно гише” за всички административни звена.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват само със служителите от Деловодството в ОА Кърджали.

(3) Работното време на Деловодството е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

(4) В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Прекъсването за обедна почивка на служителите от Деловодството се извършва последователно от 12,00 до 12,30 за единия и от 12,30 до 13,00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

(6) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в ОА Кърджали, води дневник за случаите на удължено работно време на гишето и ежемесечно уведомява Областния управител и Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд.

(7) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в ОА Кърджали, следи работното време на гишето, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

#### Раздел II

##### Ред за работа с документите

Чл. 9. Постъпващи документи са тези:

- получени по пощата чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 6600 гр.Кърджали, бул.”България” 41, в оригинал;
- получени по електронната поща – [obl.adm@gmail.com](mailto:obl.adm@gmail.com), [obl.adm@kardzhali.org](mailto:obl.adm@kardzhali.org) ;
- получени по факс – 0361 /6-01-51;

- подадени „на ръка” в Деловодството.

Чл. 10. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва от служителите в Деловодството, по реда, утвърден с тези правила и с Правилника за документооборота в ОА Кърджали.

Чл. 11. Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения, се подават в Деловодството и след тяхното регистриране на потребителя се дава входящия номер на преписката.

Чл. 11а. Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него, чрез попълване на заявление. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството.

Чл. 11б. Искания, внесени устно, се отразяват в Протокол (*приложение № 1*) от служител в Деловодството на ОА Кърджали.

Чл. 12. ОА Кърджали използва автоматизирана документно-оборотната система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 13. При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

Чл. 14. В електронната документно-оборотна система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

Чл. 15. (1) В електронната система на ОА Кърджали се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал внесени „на ръка” или чрез лицензиран пощенски оператор, по факс или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(2) Въвеждането на документите в документно-оборотната система на ОА Кърджали става чрез скенерни устройства.

Чл. 16. (1) При приемането на искания за извършване на административна услуга, служителите в Деловодството, предоставят на клиентите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга.

(2) Служителите дават указания и подпомагат попълването им, ако това се налага.

Чл. 16а. Информация и документи, които са налични в ОА Кърджали, не се изискват при предоставяне на услуги, а се осигуряват служебно за нуждите на съответната административна услуга.

Чл. 17. (1) При регистрирането на входящите документи, служителите в Деловодството проверяват дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи (приложения).

(2) При нужда от консултация, служителите изискват експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

Чл. 18. Ред за регистрация на изходящата поща.

1. Изходящите от ОА Кърджали документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр /оригинал/ за запазване в архива на администрацията и един екземпляр /копие/ за конкретния изпълнител.

2. Изходящата кореспонденция се подписва от Областния управител или от Заместник областните управители, в зависимост от определения им ресор. Придружителни писма могат да се подписват и от главния секретар.
3. За всички документи, в единия от екземплярите, оставащ за архива на администрацията, в долния ляв ъгъл се пишат името, фамилията, длъжността и дирекцията, в която работи служителят, изготвил документа, имената и длъжностите на съгласувалите документа в йерархичен възходящ ред. Инициалите на изготвилите служител се пишат в долния ляв ъгъл на всеки от екземплярите без съгласувателния..
4. Получаването на документи “на ръка” от ОА Кърджали се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се сканира в документно-оборотната система.
5. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред Областния управител.
6. Изходящата кореспонденция, след регистриране в Деловодството на ОА Кърджали, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от служител на Деловодството.

#### Чл. 19. Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им, същите се предават от служител от Деловодството на Областния управител, които поставя писмена резолюция върху входящия документ (оригинал).
2. Преразпределението се извършва чрез генериране от главния секретар на първоначална резолюция в автоматизирана документно-оборотната система. Резолюцията трябва да определя административното звено, към което е насочена преписката, указания към ръководителя на административното звено, дата на резолюцията и подпис на резолиращия.
3. Входящите преписки с поставена резолюция се предават на Директорите на дирекции от служител на Деловодството, срещу подпис в книгата за предаване на кореспонденция. След получаване на входящата административна преписка, ръководителят на административното звено /директорът на дирекция/, възлага с резолюция изпълнението на служител от звеното, като се съобразява с предмета на преписката и функциите по длъжностна характеристика на служителя. Резолюцията/поставяне на задача/ задължително съдържа: имената на служителя, към когото е насочена преписката, дефиниране на задачата и указания за изпълнението, дата на резолюцията и подпис на резолиращия.
4. Срокът за изпълнение се определя от ръководителя на административното звено. В случай, че същият изрично не е посочил срок на изпълнение, при въвеждането на резолюцията, документно-оборотната система поставя автоматично сроков контрол в съответствие с нормативно определените срокове за извършване на административната услуга.
5. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателя за това.
6. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция, се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от “Областен управител на област Кърджали” след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в Деловодството.

**Глава трета**  
**ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**  
**Раздел I**

**Ред за предоставяне на административни услуги в ОА Кърджали**

Чл. 20. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на административните услуги, предоставен в Деловодството и публикуван на електронната страница на ОА Кърджали – [www.kardzhali.org](http://www.kardzhali.org), и в съответствие с дейностите и функциите на ОА Кърджали, регламентирани в нормативните актове.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списък на административните услуги, предоставяни от ОА Кърджали.

(4) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(5) Служителите в Деловодството са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

(6) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(7) Когато видът на административната услуга е издаването на индивидуален административен акт, той може да бъде получен на мястото, където е заявен или на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

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

а) като вътрешна препоръчана пощенска пратка или вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя);

б) с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към ОА Кърджали.

Чл. 21. Работата с предложения и сигнали в ОА Кърджали се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 22. Информация за предлаганите услуги и дейности на ОА Кърджали, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството.

(2) Изготвянето на отговори се извършва при спазване на нормативно определените срокове.

### **Раздел III**

#### **Прием на граждани**

Чл. 23. Областният управител приема предварително записали се граждани за среща с него, всеки втори и четвърти вторник от месеца от 14.00 до 16.00 часа.

Чл. 24. Заместник областните управители приемат предварително записали се за среща граждани, всеки първи, трети, четвърти и пети вторник от 14.00 до 16.00 часа.

Чл. 25. (1) Информация за приемните дни се получава в Деловодството – стая №101 и сайта на администрацията [www.kardzhali.org](http://www.kardzhali.org).

(2) Записване за среща с Областния управител и със Заместник областните управители става чрез попълване на "Информационен лист", който се получава от Деловодството или може да се изтегли от сайта на администрацията: [www.kardzhali.org](http://www.kardzhali.org). Информационен лист може да се попълни и изпрати по електронна поща на следните два адреса: [obl.adm@gmail.com](mailto:obl.adm@gmail.com) , [obl.adm@kardzhali.org](mailto:obl.adm@kardzhali.org).

(3) По преценка на съответния ръководител, осъществяващ приема, както и в неотложни случаи граждани могат да бъдат приети и извън приемния график.

### **Раздел IV**

#### **Управление на качеството**

Чл. 26. Административното обслужване в ОА Кърджали се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване :

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ОА Кърджали носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, към което принадлежи;
2. служителите в ОА Кърджали се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Деловодството е не повече от 20 минути; случаите, в които за отделна услуга се налага удължено време за чакане са посочени в Хартата на клиента на ОА Кърджали.

Чл. 27. (1) Хартата на клиента на ОА Кърджали е достъпна за потребителите на административни услуги в Деловодството на администрацията и е публикувана на електронната страница на ОА Кърджали.

(2) Хартата на клиента включва :

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;
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;

4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване в ОА Кърджали.

## **Глава четвърта**

### **ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл. 28. (1) В Областна администрация Кърджали 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.

(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.

(5) Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на областния управител.

## **Глава пета**

### **ОСПОРВАНЕ**

Чл. 29. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI на Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

Чл. 30. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.



## Глава шеста

### РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 31. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на ОА Кърджали .

(2) Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

(3) До 5 число на месеца, Директорите на дирекции представят на Главния секретар, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(4) На всеки шест месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директорът на дирекция АПОФУС или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в ОА Кърджали и ги предоставя на Главния секретар.

(5) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

## Глава седма

### ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл. 32. (1) Гражданите имат право да отправят към Главния секретар своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез интернет страницата на ОА Кърджали.

(2) На електронната страница на ОА Кърджали се публикува и своевременно се актуализира информация за извършваните административни услуги.

(3) Информация по движението на преписката може да се получи на телефон 0361/6-01-52.

### Допълнителни разпоредби

§ 1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. „Запитване” е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на администрацията, както и информация относно компетентността на други административни структури.

§ 3. „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 4. „Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което ОА - Кърджали се ангажира да спазва.

§ 5. „Комплексно административно обслужване” е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

### **Преходни и заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в ОА Кърджали се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Устройствения правилник на областните администрации.

§ 2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 3. Вътрешните правила за административно обслужване в ОА Кърджали са част от вътрешната система за финансово управление и контрол.

**Приложение № 1 към чл.11б**

Областна администрация Кърджали

ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят .....

на длъжност .....

в .....

(наименование на звеното)

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

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,

ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс .....

електронна поща .....

устно заяви искане за:.....

.....

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.

Длъжностно лице:.....

Заявител: .....

(подпис)

(подпис)