



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**УТВЪРДИЛ: /п/**

**ТОДОРКА ТАНЕВА**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**

**29.03.2022 г.**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ**

## **1. ГЛАВА ПЪРВА**

### **ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 1.**(1) Тези правила уреждат въпросите, свързани с предоставяните от Областна администрация Търговище услуги по начин, който да ги направи достъпни, да улесни гражданите и юридическите лица, да гарантира законосъобразното им и срочно извършване.

(2) "Административно обслужване" по см. на § 1.т.1 от ДР на Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. (доп. - в сила от 01.04.2022 г.) осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
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.

(4) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите посочени по-горе, освен ако в закон е предвидено друго.

(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, съгласно устройствения му правилник.

(6) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар, организира обучения.

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

(8) Главният секретар организира периодично допитване, изследване и оповестяване на удовлетвореността на потребителите на административните услуги.

(9) Главният секретар извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

## **2.ГЛАВА ВТОРА**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 2.** (1) Административна услуга по смисъла на § 1, т. 2 от ДР на Закона за администрацията 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 административно правен 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 от овластена организация.

### **Раздел I**

#### **ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.3.** (1) Областна администрация-Търговище организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията, чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

(3) Областна администрация-Търговище поставя указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО.

(4) Областна администрация-Търговище осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в

ЦАО, където се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО .

Чл. 4. (1) (Изм.в сила от 01.04.2022 г.) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести , когато в устройствения правилник на администрация не е определено друго звено.

(2) (Изм., в сила от 01.04.2022 г.) Заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести може се подават и в общи центрове за услуги и в центрове за комплексно административно обслужване, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Областния управител обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК възможността да приемат заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2 и чл. 5, ал. 2 от НАО.

(4) Услугите по ал. 3 се определят със заповед на Областният управител.

(5) (Нова, в сила от 01.04.2022 г.) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организацияте, предоставящи обществени услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

**Чл. 5.** Редът за регистрация на подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация.

**Чл. 6.** (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец (приложение № 1). Писменото искане се извършва със заявление. В случай че друго не е предвидено в нормативен акт, образците на заявления се утвърждават от главния секретар.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на място съгласно 4 по електронен път, лицензиран пощенски оператор, или по друг начин, оповестен от Областна администрация-Търговище, като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към

информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.

(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:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

(6) Областна администрация може да сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

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

**Чл. 7.** (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(2) Когато числеността на администрацията не е достатъчна за обособяване на самостоятелно звено за административно обслужване, функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

(3) Административното обслужване на заинтересованите граждани и организации в Областна администрация Търговище се извършва от служител от общата администрация, чиито длъжностна характеристика включва обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служител от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

Служителят отговорен за административното обслужване:

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

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 7а. (Нов., в сила от 01.04.2022 г.) (1) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 7, ал. 3 от НАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) Областна администрация-Област Търговище, осигурява електронни адреси и телефони за връзка за комуникация с потребителите с /Центъра за административно обслужване/ ЦАО.

(3) Министерският съвет приема методически документ, в който се съдържат насоки за организацията на административното обслужване по телефона.

Чл. 8. (1) (Изм и доп., в сила от 01.04.2022 г.) Областна администрация –Област Търговище осигурява достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

- (2) Работното време на ЦАО е не по-кратко от работното време на съответната администрация.
- (3) Обявеното работно време на ЦАО може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.
- (4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- (5) В ЦАО се установява 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 на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.
- (6) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване, които работят в ЦАО се установява във вътрешните правила. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

**Чл.9.** (1) Центъра за административно обслужване на граждани и юридически лица при Областна администрация Търговище е с работно време от 08,30 часа до 17,30 часа, без прекъсване. В случай, че на гишето има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на гишето продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

(2) В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

(3) Работният график (Приложение № 4) на служителите от Центъра за административно обслужване се изготвя месечно от Директор АПОФУС и Директор АКРРДС, след което се утвърждава от Главния секретар. Заверено копие от графика се предоставя на длъжностните лица в Центъра за административно обслужване за сведение и изпълнение. При отсъствие на някое от длъжностните лица се изготвя нов график, с който те се запознават. За целта всеки месец се води присъствена форма (Приложение № 5). Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

## **РАЗДЕЛ II**

### **Служебно начало**

**Чл. 10.** Администрацията е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

**Чл. 11.** Административните органи, осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 12. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги

### РАЗДЕЛ III

#### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 13а.** 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. 14б.** (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Компетентният орган:

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 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 АПК;
4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 6, ал. 4;
5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 6, ал. 4;

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

**Чл. 15.** (1) Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт, съгл.чл.6,ал.4.



(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден 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) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(5) По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

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

**Чл. 16.** Административният орган по чл. 15, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 15в, ал. 3;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 15в, ал. 1.

**Чл. 17.** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 15в, ал. 1 по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 18** (1) Центъра за административно обслужване на граждани и юридически лица при Областна администрация Търговище /ЦАО/ е на принципа на "едно гише" т.е. осигурява прием за подаване на заявления за извършване на административни услуги

и предоставя изготвения документ, след изтичане на срока за извършване на съответната административна услуга.

(2) Заявителите контактуват само със служителя/ служителите на определеното за целта "Едно гише" в ЦАО в администрацията, който им разяснява техните права и задължения.

(3) Гражданите и юридическите лица, които се нуждаят от извършването на административна услуга, подават на определеното за целта "Едно гише" в ЦАО заявление, което се завежда в електронна деловодна система "ИВЕНТ R 7", която регистрира автоматично датата и часа на подаването.

(4) При регистрацията се извършва проверка за наличието на всички необходими документи за извършване на административната услуга, посочени в заявлението и се образува служебна преписка. При приемането на заявлението служителят проверява дали вече има образувани преписки по същия проблем и ако има такива, свързва приетата молба с тях.

(5) На заявителите се дава входящ номер на преписката и информацията относно срока за извършване на административната услуга.

(6) Към преписката служебно се прилагат всички документи, касаещи услугата, издавани или съхранявани от Областна администрация.

**Чл. 19.**(1) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите граждани и организации.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата административният орган може да събира и използва всякакъв вид доказателства и доказателствени средства, които не са забранени със закон.

**Чл. 20.** (1) При упражняване на своите правомощия административният орган е длъжен да оказва съдействие и да дава информация чрез служителят отговорен за административното обслужване на заинтересованите страни.

(2) Главният секретар организира и контролира осигуряването на задължителната информация относно функциите и организацията на работата на Областната администрация във връзка с административното обслужване (Приложение № 3), която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

(3) Областна администрация -Търговище осигурява информация за осъществяването от административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(4) 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. 21 (1) (Изм., в сила от 01.04.2022 г.) Областна администрация -Търговище осигурява задължителната информация по чл. 25 Наредбата за Административния

регистър, Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г , за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Областна администрация Търговище обявява информацията по чл.28,ал. 1 от АПК, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет страницата си, на официалното си табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин. Информацията по чл. 28, ал. 1 от АПК. (Приложение № 3), както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи, по електронен път в Интернет се публикува на страницата на администрацията с адрес: [www.tg.government.bg](http://www.tg.government.bg), се поставя на официалното си табло за обявления в ЦАО, се отпечатва в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, или чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(3) (Изм. - в сила от 01.04.2022 г.) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(4) Информацията, върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

(5) Областна администрация -Търговище посочва в информацията по приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

(6) (в сила от 01.04.2022 г.) Областна администрация-Търговище посочва в информацията и възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

(7) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 – 6 се извършват от главния секретар, като това се включва в длъжностната му характеристика.

**Чл. 22.** (1) 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.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

## **РАЗДЕЛ V**

### **ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Чл. 23.** (1) Логото и слоганът на държавната администрация, съгласно приложение № 4 от НАО, се използва от Областна администрация-Търговище и се поставят на:

1. Отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО и съгласно приложение № 7, т. 6 от НАО;
2. Указателните табели на входа на сградата на ОА-Търговище;
3. Неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. Папките, рекламните и протоколните материали на Областна администрация-Търговище;
5. Интернет страницата на Областна администрация-Търговище;
6. Кутиите за мнения, коментари и анкетните кутии;
7. Хартата на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи от администрацията.

## **3. ГЛАВА ТРЕТА**

### **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. 24.** (1) (доп., бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Административното обслужване в Областна администрация се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
  7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
  8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
  9. (сила от 01.04.2022 г.) стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
  10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
  11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език; Областна администрация-Търговище не влиза в категориите администрации, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език.
  12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
  13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
  14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
  15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.
- (2) С оглед на функционалната си специфика Областна администрация-Търговище прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които след обявяването им са задължителни за спазване.
- (3) Областна администрация Търговище е длъжна да използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.
- Чл. 25.** (1) Областна администрация-Търговище приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на администрацията, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.
- (2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.
- (3) Хартата на клиента включва:
1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
  2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.
- (4) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5.

(5) При разработване на Харта на клиента администрацията спазва правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

**Чл. 26.** Областна администрация-Търговище 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. 27.**(1) Областна администрация-Търговище отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

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

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

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

## **РАЗДЕЛ II**

### **МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 28.** (1) Областна администрация Търговище:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

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

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

(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, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 5 и/или по друг възможен начин по преценка на администрацията.

(5) Всяка година до 1 април Областна администрация изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ОА- Търговище.

**Чл. 29.** При изпълнение на задълженията си по чл. 28 Областна администрация 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 акт на Министерския съвет.

**Чл. 30.** Областна администрация-Търговище приема и своя Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Областният управител.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ**

**Чл. 31.** Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

### **РАЗДЕЛ IV**

#### **ПРИЕМЕН ДЕН НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ**

**Чл. 32.(1)** Записването за приемния ден на Областния управител се извършва на телефон 0601/66654, на Заместник областните управители се извършва на телефон 0601/61328

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

### **4.ГЛАВА ЧЕТВЪРТА**

#### **ПРАВИЛА ЗА ДОКУМЕНТООБОРОТ В АДМИНИСТРАЦИЯТА**

**Чл.33.(1)** Входящите документи заведени на гишето в центъра за административно обслужване (ЦАО) се предоставят от служителят отговорен за административното обслужване всеки ден на Главния секретар, който ги преглежда и разпределя, след което ги представя на Областния управител за подпис. След резолюцията от Областния управител в електронната деловодна система „ИВЕНТ R 7“ се нанася поставената от Областния управител резолюция и се предава хартиения оригинал на преписките по първа резолюция на съответния служител до когото е адресирана.

(2) Входящите заявления за Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации, се завеждат на гишето в центъра за административно обслужване (ЦАО). Служителят на гишето в (ЦАО), задължително изписва часът на завеждане на резолюцията, след което ги предоставя на всеки кръгъл час на Главния секретар за подпис, който ги преглежда и разпределя на съответния оторизиран служител. След резолюцията от Главния секретар в електронната деловодна система „ИВЕНТ R 7“ се нанася поставената от него резолюция и се предава хартиения оригинал на преписките на директно на съответния служител оторизиран да издава удостоверение APOSTILLE, без спазване на общия йерархичен ред на системата за резолюциите. След издаване на APOSTILLE, оторизираните служители предават преписката направо в центъра за административно обслужване (ЦАО) за получаване от гражданите и юридическите лица. При издаване на удостоверение APOSTILLE стриктно се спазват посочените срокове в Постановление № 76 от 23.04.2020г. Изключения се правят в случаите предвидени в АПК, и при непредвиден технически проблем, относно компютъра на който се въвеждат заявленията за APOSTILLE, печатащото устройство от което се издава удостоверение APOSTILLE, сканиращото устройство чрез което се сканира издаденото удостоверение APOSTILLE и в следствие се записва към заявлението за APOSTILLE. В такива случаи служителите следва да уведомят Главния секретар за горепосочените обстоятелства, с оглед предприемане на последващи действия.

(3) Всички служители в администрацията проверяват ежедневно насочените към тях преписки в електронната деловодна система и получават преписката на хартиен оригинал в рамките на работния ден, в който тя е насочена към тях.

(4) Заместник Областните управители, Главният секретар и Директорите на дирекции поставят своите резолюции в електронната деловодна система и така насочват преписката към съответния служител, който получава и хартиения оригинал на преписката. Те поставят в своите резолюции срок за изпълнение и следят чрез електронната деловодна система кога задачата е изпълнена.

(5) Директорите на дирекции и служителите предприемат действия за изпълнение на резолюциите, както следва:

- При резолюция “за предложение” – правят устно или писмено предложение по съответната преписка;



- При резолюция "за сведение" – се запознават със съдържанието на документа и подготвят преписката за архив;
  - При резолюция "за становище" – представят по вътрешния йерархичен ред своето становище в писмен или устен вид, заедно с цялата преписка;
  - При резолюция "за изпълнение" – извършват необходимите действия по преписката;
- (6) Директорите на дирекции възлагат с резолюция, изработването на проект – актове по преписките на един или повече служители, като конкретизират задачите.

**Чл. 34.(1)** Когато в процеса на изпълнение на административната услуга се налага съгласуване с други учреждения и организации, това става служебно, без участието на гражданите. При получаване на отговор по вече образувана преписка, той се завежда в електронната деловодна система и се представя за резолиране заедно с цялата преписка.

(2) Когато в процеса на изпълнение на административна услуга се установи, че тя трябва да бъде извършена от друг орган или друга администрация, преписката се изпраща по компетентност, като се информира и подателя за това.

(3) В случаите когато исканията на заявителите са неоснователни или незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, извършващият административната услуга им посочва съображенията за това.

**Чл.35.(1)** На основание чл. 15 от Наредбата за административното обслужване на указателното табло поставено в центъра за административно обслужване (ЦАО) в Областна администрация Търговище е поставен списък на всички административни услуги, извършвани от администрацията. Списъкът е публикуван и на интернет страницата на администрацията.

(2) За всяка административна услуга са посочени необходимите документи, които следва да се приложат към заявлението/искането. Списъкът се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) На гишето в центъра за административно обслужване (ЦАО)., служителят предоставя на гражданите и юридическите лица образци формуляри на искания/заявления за съответната административна услуга, които имат препоръчителен характер.

(4) Искания/заявления за извършване на административни услуги се подават в центъра за административно обслужване (ЦАО).

**Чл. 36.(1)** Исканията се подават устно или писмено. Исканията за издаване на индивидуални административни актове, заявени „устно“ се отразяват в протокол, съгласно образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(2) Исканията и приложенията към него могат да се подават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс.

(3) За извършването на административните услуги се спазват сроковете предвидени в Административно процесуалния кодекс, както и в специалните нормативни актове.

(4) На предложения и сигнали на физически и юридически лица се отговаря писмено в двумесечен срок от постъпването им, ако в специален закон не е установен друг срок.

**Чл. 37.(1)** Изходящите документи се изготвят в два, три или повече екземпляра и се представят за подпис заедно с цялата преписка.

(2) Последният екземпляр съдържа името, длъжността и подписа на служителя, който е изготвил документа, подписа на директора на съответната дирекция, подписа на Главния секретар и подписа на ресорния заместник областен управител, като се посочва и датата на изготвяне.

**Чл. 38.(1)** Изходящите документи се подписват от Областния управител или от определено със Заповед от него лице.

(2) Кръгъл печат "Областен управител Област Търговище" се полага върху оригинала на издаваните документи и писма само след подпис на Областния управител или определено със Заповед от него лице.

(3) Придружителните писма се изготвят на специална бланка с надпис "Областна администрация Търговище" и могат да се подписват от Главния секретар, като се полага кръгъл печат "Областна администрация Област Търговище 3".

(4) Печатите се съхраняват по ред и от лица, определени с нарочна заповед на Областния управител.

(5) Документът, предназначен за заявителя се получава на гишето за "Административно обслужване", където е прието искането, на посочен от заявителя адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор (за сметка на заявителя) или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги. Заедно с документа за услугата, по искане на заявителя се връщат оригиналите на представените от него писмени доказателства.

(6) Когато в нормативен акт е предвидено, че за извършване на услугата се дължи такса, предаването/изпращането на документа и връщането на приложенията към молбата става след заплащането на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(7) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, документът са изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя. Цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената на пощенските услуги от заявителя към Областната администрация. Цената на

пощенската услуга се заплаща от Областната администрация на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

**Чл. 39.(1)** Право да получат документа за услугата и приложенията към заявлението имат: гражданинът, направил искането или негов упълномощен представител, а за юридическите лица – представляващият го или упълномощено длъжностно лице.

(2) Получаването на документите на гише за приемане и предаване на документи в центъра за административно обслужване (ЦАО), където е прието искането, се удостоверява с подпис на получателя, с обозначаване на датата на получаване и вписване в изходящ регистър.

**Чл. 40.** Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

**Чл. 41.** Заявяването на услугата пред Областна администрация Търговище, когато същата участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление, съгласно образец (Приложение № 2) по реда на Наредбата за административното обслужване.

**Чл. 42 .(1)** Служителят на гише за приемане и предаване на документи в центъра за административно обслужване (ЦАО) извежда следните видове документи: заповеди на ДС, писма, удостоверения, становища, предложения, препоръки и други. Служителят, в чиято длъжностна характеристика са възложени функции в областта на човешките ресурси извежда: заповеди, решения, пълномощни, командировъчни, актове за установяване на административни нарушения, наказателни постановления.

(2)В края на работния ден служителят на гише за приемане и предаване на документи в центъра за административно обслужване (ЦАО), проверява дали всички документи предадени му за деня са изведени и изходирани по надлежния ред. Служителят на гише в края на работния ден следва да провери и дали всички документи за деня, които минават само по системата на електронния обмен са изведени, изходирани по надлежния ред и дали са получени от физическото и ЮЛ или административен орган по електронната деловодна система „ИВЕНТ R 7“. При установяване на проблем, служителят на гише в ЦАО, незабавно докладва на служителят извел писмото и на Главният секретар.

**Чл. 43.(1)** Документите, заедно с приложенията към тях и с пликовете, в които са получени, се съхраняват до преминаването им в архив, без да се унищожават нито един от компонентите.

(2) Архивирането на преписки и др. документи се извършва по реда, начина и сроковете определени във Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив на Областна администрация Търговище.

(3) Приключените преписки получават съответния индекс за архивиране, въвеждат се в системата за архивиране и се предават на служителя, отговарящ за архива, определен със заповед на Областния управител, за съхранение в продължение на срок, определен в "Индивидуалната номенклатура на делата със срокове за съхранение", утвърдена от Областния управител.

## **5. ГЛАВА ПЕТА**

### **КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 44.** (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се установява от длъжностно лице определено със заповед на Областния управител на област Търговище. Указаното длъжностно лице, издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията от работниците/служителите на Областна администрация - Търговище, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(2) Наказателните постановления се издават от Областният управител на Област Търговище.

(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.

**Чл. 45.** Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

## **6. ГЛАВА ШЕСТА**

### **ОБЖАЛВАНЕ И АДМИНИСТРАТИВНО-НАКАЗАТЕЛНА ОТГОВОРНОСТ**

**Чл. 46.** Отказът да се извърши административна услуга се обжалва по реда на АПК пред Административен съд – Търговище.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** По смисъла на НАО:

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. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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 различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

7. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

#### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:**

**§1.** Със заповеди на Областния управител могат да се уреждат и други въпроси относно реда и организацията на работа на Областната администрация.

**§2.** Настоящите вътрешни правила са изготвени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

**§3.** Контрола по спазването на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Търговище се извършва от Главния секретар.

**§4.** Вътрешните правила да бъдат доведени до знанието на всички служители в Областна администрация Търговище за сведение и изпълнение.

**§5.** Вътрешните правила влизат в сила от 01.04.2022г, освен ако в самата разпоредба е изрично посочен друг срок на влизането и в сила.