

УТВЪРДИЛ:
КИРИЛ АВРАМОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Заличено на основание
чл. 2 от Закона за
защита на личните данни

25.09.2017.

/дата/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН

ГЛАВА ПЪРВА

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областната администрация Сливен за неуредените въпроси в Наредба за административното обслужване и в Устройствения правилник на Областните администрации (УПОА), както и редът, организацията и дейността на Комисията по чл. 7а от УПОА.

Чл. 2. Административното обслужване в администрацията се осъществява при спазване на разпоредбите и принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), и в Наредбата за административното обслужване (НАО), както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
 - . различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
 - любезно и отзивчиво отношение;
 - . координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
 - . надеждна обратна връзка;
 - . изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
 - . качество на предоставяните услуги;
 - 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. 3. (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация Сливен.

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

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
 2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
 3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес 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 лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.
- (4) „Обществена услуга“ е образователна, здравна, водоснабдителна, канализационна, топлоснабдителна, електроснабдителна, газоснабдителна, телекомуникационна, пощенска или друга подобна услуга, предоставена за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги.

ГЛАВА ВТОРА

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на юридическите лица и гражданите в Областна администрация Сливен е централизирано на „едно гише“ за всички административни звена.

(2) Комплексното административно обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията и съответните институции, и организации при извършване на административни услуги.

Чл. 5. (1) Административна услуга се извършва по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, като искането се заявява писмено, устно или в електронна форма, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(2) Исканията са в свободна форма, окомплектовани съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени образци, същите се предоставят на лицата в деловодството на Областна администрация.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец Приложение № 2. Протоколът се подписва от Главен специалист „Административно обслужване“, а при неговото отсъствие от заместника му и от заявителя.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на факс 044/616699; на email: governments@regionsliven.com, както и чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документите по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(5) Приемането, регистрирането и предаването на документи в Областна администрация Сливен се извършва в Центъра за административно обслужване.

Чл. 6. (1) При приемането и завеждането на входящата кореспонденция, главен специалист „Административно обслужване“ проверява дали към искането са приложени всички необходими съпътстващи я документи /приложения/ и образува служебна преписка, като електронната система за документооборота генерира свой уникален номер.

1. На гражданина или юридическото лице, се дава входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

2. Главен специалист „Административно обслужване“ може да изисква предоставяне на информация и/или документи от служители в администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

3. Използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация е регламентирано в утвърдените от Областния управител Вътрешни правила за работа с наличните информационни системи в Областна администрация Сливен.

4. Приемането, издаването, реда и формата за създаване, обработка, изпращане и съхранение на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис, се регламентират в утвърдените от Областния управител Вътрешни правила за приемане, издаване и съхранение на документи подписани с универсален електронен подпис в Областна администрация Сливен.

5. Главен специалист „Административно обслужване“ разяснява възможните начини на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

(2) Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на всички преписки в деня на получаването им се предават на Областния управител.

2. Областният управител и/или заместник областните управители или главният секретар насочват преписките, като ги разпределят с писмена резолюция до директорите на дирекции. Резолюцията се отразява в електронната система за регистрация и контрол и трябва да определя задачата, административното звено, което ще я изпълни, срока за изпълнение, датата на резолиране и подписа на резолиращия. След резолирането служителят, обслужващ гишето „Административно обслужване“ препраща преписките до съответната дирекция за изпълнение на задачите или главния секретар.

3. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, то те я изпращат, като информират и подателя за това.

4. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща неразпечатана на подателя.

5. Движението на преписката в или между отделните административни звена се отразява в електронната системата за документооборота. За разграничаване на отговорностите между отделните административни звена и служители преписките трябва да се предават между тях, чрез вписване в деловодната система, с цел проследяване на движението.

6. Деловодната система позволява във всеки един момент да се получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки.

Чл. 7. (1) Индивидуалния административен акт изготвен в резултат от административното комплексно обслужване може да бъде получен от заявителя на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

1. като вътрешна 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 Областна администрация Сливен; цената за пощенската услуга се заплаща от Областен управител на лицензиращия пощенски оператор при подаване на пратката.

ГЛАВА ТРЕТА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. Областна администрация Сливен извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

Чл. 9. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до Областен управител, като компетентен да се произнесе по искането орган, както и до него, като административен орган, участващ в административното производство.

Чл. 10. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече административни звена в Областна администрация заявителят подава единствено искане в Центъра за административно обслужване, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред и е под ръководството на Главен секретар.

Чл. 11. (1) Подаването на заявлението за извършване на комплексно административно обслужване до Областен управител, като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

(2) При подадено искане по ал. 1 служителите от Областна администрация:

1. не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Областна администрация, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват по служебен път информация и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя. Информацията се изисква официално с писмо подписано от Областен управител и изготвено от експерта, на когото е възложена задачата за изпълнение.

3. уведомяват заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

(3) Областния управител, като компетентен орган да се произнесе по подаденото искане:

1. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което се изпраща на заявителя съгласно заявения от него начин за получаване;

2. предоставя издадения индивидуален административен акт, по начин по който заявителят е посочил да бъде получен.

3. осъществява комплексно административно обслужване в три дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи — първични администратори на данни.

(4) Цената на комплексната услуга се определя като сбор от таксите на отделните услуги, включително и цената на куриерската услуга, ако такава се ползва.

Чл. 12. (1) Заявяването на услугата пред Областен управител, когато той участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец Приложение № 3. В заявлението задължително се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информация и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган по ал. 1 ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт от заявителя;

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

(3) Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изискани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

Чл. 13. Областен управител, като административен орган, участващ в комплексното административно обслужване:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението по чл. 13, ал. 3;
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.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

РАЗДЕЛ I ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 14. Предложения до Областния управител на област Сливен могат да се правят във връзка с осъществяване на публичноправните му функции на едноличен териториален орган на изпълнителната власт и за усъвършенстване на организацията и дейността на Областната администрация, която го подпомага, както и за решаване на други въпроси в рамките на компетентността му.

Чл. 15. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 16. Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до Областния управител на област Сливен.

Чл. 17. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлага на Председателя на комисията по чл. 7а от УПОА.

Чл. 18. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

(2) Предложенията и сигналите се приемат в Центъра за административно обслужване в Областна администрация, на телефон 044/616214; 044/663202 и факс 044/616699, както и на e-mail: governments@regionsliven.com

(3) Сигналите и предложението могат да бъдат подадени лично по следния ред:

- когато изявлението на подателя се изслушва от определено длъжностно лице от Областна администрация Сливен, при наличие на техническа възможност се извършва запис

на изявлението. Длъжностното лице се представя съобщава датата и часа на изявлението /изслушването/ и инструктира подателя със свободен текст, съдържащ уточнение, че се извършва запис на изявлението на подателя, предупреждение, че по анонимни предложения и сигнали не се извършва производство и указание за необходимия минимум лични данни, по които ще се извършва идентификацията на подателя, включително и адреса /телефона, електронната поща/ за обратна връзка. Длъжностното лице от Областна администрация Сливен, на което е възложено приемането на сигналите и предложенията отразява получените лично сигнали и предложения в установена стандартна писмена форма – на хартиен носител (приложение 1) и чрез запис в деловодната система.

- когато сигналът или предложението е направено устно, пред Областния управител или неговите заместници по време на оповестения прием на граждани и представители на организации, самоличността на подателя се установява и регистрира в стандартна форма. Представителите на организациите представят и писмени доказателства за възложеното им представителство, копие от които се прилагат към стандартната форма. Когато предметът на изявлението им пред Областния управител или заместниците му има характера на сигнал или предложение, то те се уведомяват за това от длъжностното лице, отразяващо приема като им се указва, че изявлението им ще бъде разгледано при реда, условията и в сроковете, определени в АПК за сигнали и предложения. След приключване на приема, стандартните форми, в които са отразени сигнали или предложения, включително и резолюции от Областния управител или заместниците му, се представят от служителя, протоколирал приема на длъжностното лице, отговарящо за приемане на сигналите и предложенията.

(4) Сигналите и предложенията могат да бъдат подадени чрез упълномощен представител, след като се извърши проверка на съдържанието на пълномощията му, удостоверени по установен в закона начин. В случай на съмнение по обхвата на пълномощията на упълномощения, на същия се предлага сигналът или предложението да бъдат разглеждани и регистрирани като подадени лично от него. Подаденото предложение или сигнал чрез упълномощен представител се регистрират и разглеждат по описания по-горе ред, като подадени от упълномощителя и със запис в стандартна форма, относно пълномощията на упълномощения и прилагане на копия от писмените доказателства за тях.

(5) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(6) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса – за български граждани;
2. трите имане и личния номер и адреса – за чужденец;
3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(7) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в приемната или в деловодството на Областната администрация Сливен.

РАЗДЕЛ II

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КОМИСИЯТА ПО ЧЛ. 7А ОТ УПОА

Чл. 19. (1) Предмет на дейността на Комисията е 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.

Чл. 20. (1). В състава на Комисията се включват председател — Заместник-областен управител и членове служители от дирекция АПОФУС и дирекция АКРРДС в Областна администрация град Сливен, определени със заповед на Областен управител на област Сливен.

(2) Дейността на комисията се подпомага от специалист от дирекция АКРРДС, определен със заповед на Областен управител на област Сливен.

Чл. 21. Комисията:

1. Приема, разглежда и анализира постъпилите предложения и сигнали с предмет, определен в чл. 19, ал. 1 ;
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.

Чл. 22. (1) Комисията провежда заседания при постъпване на предложение и сигнал.

(2) Подадените предложения и сигнали се разглеждат по реда на тяхното постъпване.

(3) Заседания се организират и ръководят от председателя ѝ.

(4) Специалиста по чл. 20, ал. 2 от дирекция АКРРДС води протокол за заседанията на комисията.

Чл. 23. Председателят на комисията прави предварителен преглед на документите от преписката по постъпил сигнал или предложение и определя дали предметът на документа е от компетентността на Областния управител. При необходимост изисква становище от юрисконсулт по компетентността. Когато същия не е от компетентността на Областния управител, той се препраща не по-късно от 7 дни от постъпването му на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

Чл. 24. (1) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

(2) Юрисконсулт дава правна оценка на установените факти и обстоятелства. Председателят на комисията разпорежда, при готовност, да се изготви проект за решение на Областния управител по подадения сигнал или предложение.

Чл. 25. (1) Решението по предложение или сигнал се взема от Областния управител, когато те са от неговата компетентност.

(2) Решение по предложението и сигнала се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя, като не подлежи на обжалване.

(3) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

Чл. 26. Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се възлагат за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 27. (1) Контролът по изпълнението на разпоредените от Областния управител мерки, във връзка с постъпил сигнал или предложение се осъществява от Председателя на комисията. Всички постъпили документи във връзка с изпълнението се прилагат към главната преписка, образувайки едно досие.

Чл. 28. Участващите в заседанията на Комисията са длъжни да спазват изискванията на Закона за защита на личните данни, както и да не разгласяват сведения, отнасящи се до личния живот и доброто име на гражданите.

Чл. 29. (1) Всички служители на Областна администрация Сливен са длъжни да оказват съдействие на Комисията, съобразно компетентността си, както и да изпълняват своевременно възложени от Комисията задачи.

(2) Сигналите не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

Чл. 30. (1) В срок до края на месец януари на следващата календарна година комисията изготвя ежегоден доклад за цялостната дейност, който се утвърждава от областен управител

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН С ОМБУДСМАНА

Чл. 31. Длъжностните лица от администрацията са задължени да предоставят информация, поверена им по служба, и да оказват съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него и предприетите мерки по отправените становища, предложения и препоръки.

Чл. 32. Съгласно правата дадени на омбудсмана от Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана, същият:

1. приема и разглежда жалби и сигнали срещу държавните и общинските органи и техните администрации и срещу лица, на които е възложено осъществяването на публична функция или предоставянето на обществени услуги, когато при извършването от тях административни действия се накърняват права и свободи или не се създават необходимите условия за зачитането им;

2. прави проверки, включително на място и изисква информация по постъпилите жалби и сигнали;

3. отправя предложения и препоръки за възстановяване на нарушените права и свободи пред съответните органи;

4. посредничи между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примирява позициите им;

5. прави предложения и препоръки за отстраняване на причините и условията, които създават предпоставки за нарушения на правата и свободите;

6. предприема действия по своя инициатива, когато констатира, че неговата намеса е необходима с оглед зачитането на правата и свободите.

Чл. 33. Областна администрация Сливен е длъжна да приема, разглежда и отговаря мотивирано в срок от 14 дни, считано от датата на получаването на предложенията, препоръките и сигналите на омбудсмана, отправени до нея, като в отговорите се посочват предприетите от администрацията мерки.

Чл. 34. (1) При извършване на проверка на място от омбудсмана или негови представители:

1. на същите се предоставя свободен достъп до създадените или съхранявани в съответното административно звено или от служители документи, до неговите регистри, включително за входяща или изходяща кореспонденция, като могат да присъстват и при обсъждането и вземането на решения във връзка с въпросите, предмет на проверката;

2. същите имат право да изискват писмени или устни обяснения от служителите в администрацията;

3. проверяваните служители са длъжни да им предоставят изискани писмени или устни обяснения;

4. същите имат право да изискват и да получават навременна, точна и пълна информация, както и да им се предоставят копия на писмени документи или други информационни носители, във връзка с въпросите, по които се извършва проверката;

5. се съставя протокол за проверката и за предоставените документи, който се подписва от представител на администрацията или от лицата, които са обект на проверката и от представителите на омбудсмана

(2) Извършването на проверката и предоставянето на изисканите документи и сведения, се осъществяват при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация.

Чл. 35. (1) По всяко време при разглеждане на жалба или сигнал омбудсманът може да предложи посредничеството си за доброволно уреждане на случая, като отправя за целта предложение до страните.

(2) В случай на успешно уреждане на конфликта за резултатите от посредничеството се съставя протокол, който се подписва от страните и от омбудсмана или от определен от него служител.

Чл. 36. За възпрепятстване дейността на омбудсмана, за не представяне в срок на поискани от него сведения, документи или актове, както и за неизпълнение на други задължения, произтичащи от Закона за омбудсмана или от нормативен акт по прилагането му, виновните длъжностни лица от администрацията носят административнонаказателна отговорност, съгласно чл. 29-31 от Закона за омбудсмана.

ГЛАВА ПЕТА

РАЗДЕЛ I

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 37. (1) Областна администрация Сливен създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в областната администрация;

2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция, монтирана на сграда на Областна администрация;

3. анкета в интернетстраницата на Областна администрация Сливен;

4. анкетни карти.

(2) Областна администрация Сливен проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

(4) 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.

Чл. 38. Гражданите – физически и юридически лица получават информация за движението на преписката им в съответния отдел

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 39. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 40. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;

2. Заместник областен управител;
3. Главен секретар;
4. Директори на дирекции.

Чл. 41, (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

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

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият ръководител може да го удължи.

РАЗДЕЛ III ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПОЧИВКИ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл. 42. (1) Пропускателният режим се осъществява от дежурния по ОСС на входа на администрацията.

(2) Граждани и служебни лица се приемат от Областния управител, неговите заместници и главния секретар, когато имат предварително заявен час за среща,

(3) Кметове и заместник-кметове на общини, директори и ръководни лица на ведомства и институции се ползват с предимство при приема.

(4) При възможност Областният управител, заместник областните управители и главният секретар могат да приемат външни лица без предварителна договорка.

(5) Приемният ден на Областния управител с граждани е всеки последен четвъртък на месеца от 14.00 ч. в зала № 22 на втория етаж.

(6) Приемният ден на заместник областните управители с граждани е всеки последен вторник на месеца от 14.00 ч.

(7) Записването за среща с Областния управител и неговите заместници се подава при дежурния по ОСС на партерния етаж.

Чл. 43. Организацията на приема с граждани в Областна администрация се осъществява в дните от понеделник до петък, вкл. от 09.00 ч. до 17.30 ч.

Чл. 44. Не се допускат външни лица по стаите без присъствие на служител от Областна администрация.

Чл. 45. (1) Административното обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Областна администрация Сливен носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към който принадлежи;

2. служителите в Областна администрация Сливен се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. В Центъра за административно обслужване се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 46. Продължителността на седмичното работно време на служителите в областната администрация е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

Чл. 47. (1) Работното време на служителите е от 09.00 ч. до 17.30 ч.

(2) Обедната почивка на служителите е от 12.00 ч. до 12.30 ч.

(3) Служителите в Областна администрация имат право на почивки:
преди обяд – от 10:30ч. до 10:40 часа
след обяд - от 14:40ч. до 15:00 часа

(4) Работното време на служителите в центъра за административно обслужване е от 09.00 ч. до 17.30 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, с горепосочената продължителност. В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работа на Административния център продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч.

(5) Оперативните дежурни към областния съвет по сигурност извършват своите задължения съгласно график, изготвен ежемесечно от „Главен специалист - ОМП”.

РАЗДЕЛ IV СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 48. (1) Изявления за медиите дава само Областния управител или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от Експерт за връзки с обществеността.

(3) Информацията по ал. 2 се съгласува задължително с Областния управител.

(4) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

РАЗДЕЛ V КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 23. (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се установява от длъжностно лице определено със заповед на Областния управител на област Сливен.

(2) Длъжностно лице определено със заповед на Областния управител на област Сливен издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията от работниците/служителите на Областна администрация Сливен, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от главния секретар на Областна администрация Сливен

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за на административното обслужване, във връзка с чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации.

§4. Настоящите вътрешни правила са въведени, като част от системите за финансово

управление и контрол в Областна администрация Сливен със Заповед №/.....10.2017 г. на Областен управител на област Сливен и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

ПРОТОКОЛ

Днес20..... г.

служителят.....

на длъжност.....

В.....

(наименование на звеното)

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

.....

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

ул. (ж.к.)....., тел.....,

факс.....,

електронна поща.....,

устно заяви искани за:

.....

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

.....

.....

Заявителят изрази желанието си издадения 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 електронна поща.

Длъжностно лице:.....

Заявител:.....

(подпис)

(подпис)

До.....
.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....
.....

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

ул. (ж.к.)....., тел.....,факс.....

електронна поща.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на:

.....

(посочва се наименованието на административния акт)

Услугата се предоставя от.....

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени да компетентния орган следните документи:

1.....

2.....

.....

.....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издадения индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на

адрес:.....

.....

.....като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 електронна поща.

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платна такса, ако такава се изисква.

Дата:.....

Подпис:.....

Гр./с.....

(.....)