



**УТВЪРДИЛ: /п/  
ВЕСЕЛИН РАДКОВ  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ ГАБРОВО**

**Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1)** С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в областна администрация - Габрово, наричана по-нататък за кратко "администрация".

**(2)** Вътрешните правила определят правата, задълженията и отговорностите на служителите в администрацията във връзка с осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 2.** Дейността на служителите в администрацията се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

1. Служителите изпълняват служебните си задължения при строго спазване на законодателството в Република България.

2. Служителите извършват работата си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите.

3. Служителите следват поведение, което не накърнява престижа на държавната служба, не само при изпълнение на служебните си задължения, но и в своя обществен и личен живот.

4. При изпълнение на служебните си задължения служителите се отнасят любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачитат правата и достойнството на личността и не допускат каквито и да са прояви на дискриминация.

**Чл. 3.** Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. Бързина и качество на предоставяните услуги;
2. Равен достъп до услуги за всички граждани и юридически лица;
3. Любезно и отзивчиво отношение
4. Взаимодействие с всички заинтересовани страни
5. Надеждна обратна връзка
6. Множество средства за достъп
7. Прозрачност
8. Интегрираност
9. Изпълнение по предварително разработени и обявени стандарти

**Глава втора**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I**  
**АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА**  
**И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 4.** По смисъла на Закона за администрацията:

1. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

2. "Административна услуга" е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

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

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) 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.

3. „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.

**Раздел II**  
**ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.5.** (1) Административното обслужване се осъществява от служителите в Центъра за услуги и информация.

1. Центърът за услуги и информация в администрацията изпълнява функциите на звено за административно обслужване.

2. Той е организиран на принципа "Едно гише" и изпълнява ролята на фронт-офис, съгласно заложените принципи в Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа "Едно гише", приета с Решение № 878 на Министерски съвет от 29.12.2002 г.

**Чл. 6.** Администрацията осигурява достъп до звеното за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги работно време.

- Работното време на звеното за административно обслужване е без прекъсване. То не може да бъде по-кратко от работното време на администрацията.

- Конкретният график на работното време на служителите в звеното за административно обслужване се определя и утвърждава от Главен секретар.

- В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

### **Раздел III**

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.**

### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА.**

**Чл. 7. (1)** Областна администрация - Габрово приема писмено и устно подадени искания за извършване на административни услуги.

**(2)** Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител в областна администрация – Габрово.

**(3)** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация – Габрово.

**(4)** Областна администрация – Габрово приема устни и писмени искания в рамките на времето за работа с клиенти. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок.

**(5)** Пред областна администрация - Габрово потребителите на административни услуги могат да се представляват и от други лица след представяне на надлежно оформено писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

**Чл. 8.** При работа с клиенти служителите в Центъра за услуги и информация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, приети в Областна администрация - Габрово.

**Чл. 9.** Служителите в Областна администрация - Габрово поддържат 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. 10. (1)** С цел измерване удовлетвореността на клиента областна администрация Габрово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

- пощенска кутия за коментари, похвали или жалби във връзка с административното обслужване във фойето на Областна администрация;
- пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фойето на Областна администрация;
- възможност за подаване на жалби, запитвания, предложения, сигнали за корупция в областната администрация чрез официалната интернет-страница;

**(2)** Областна администрация – Габрово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализирания информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

**(3)** В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

### **РАЗДЕЛ IV**

## **СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл.11. (1)** При извършване на интегрирани административни услуги, административното обслужване се осъществява от областна администрация - Габрово със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

(2) Правилата и редът за осъществяване на интегрираната услуга от областна администрация - Габрово се уреждат в изрично споразумение за поемане на задължения между областната администрация и съответната институция или организация.

(3) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на главния секретар на областната администрация.

**Чл.12. (1)** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

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

## **Раздел V ДВИЖЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ**

**Чл. 13.** Служителите в администрацията работят само с регистрирани в деловодната система документи.

**Чл. 14. (1)** След първоначалната регистрация в Центъра за услуги и информация документите се събират в специално предназначена папка и заедно с работните папки на отделните структурни звена/длъжности се внасят за резолюция или подпис на областен управител в 16.00 часа всеки работен ден.

(2) До този час задължение е на всички служители, които са подготвили кореспонденция, да я представят в Центъра за услуги и информация.

(3) Изключение от посочения час може да има по нареждане на областен управител или при изготвяне на спешни писма/актове, които самите служители внасят за подпис.

(4) Служителите сами следят за точното и коректно оформление на кореспонденция, за недопускане на граматични и пунктуационни грешки, за правилното оформяне на текста и разположението на елементите в документа.

(5) За правилното оформление на актове и кореспонденция контрол упражняват съгласуващите ръководители и главен секретар.

**Чл. 15.** След резолиране на писмата, техническият сътрудник на областен управител преглежда входящата и изходяща кореспонденция и поставя печат, където е необходимо.

**Чл. 16.** Първоначалната и всяка последваща резолюция се отразяват в системата за електронен документооборот от длъжностните лица в деловодството, респ. от съответния служител, направил резолюция.

**Чл. 17. (1)** Извеждат се само тези писма/актове, които имат всички необходими реквизити /коректно оформени, подписани и подпечатани/ и с направена заявка в електронната система за документооборот.

(2) Служителите имат задължението да окомплектоват преписките си с необходимите приложения предварително.

(3) Изведените документи се адресират и изпращат по установения ред от длъжностните лица в Центъра за услуги и информация. При изпращане на писмо с обратна разписка /известие за доставяне/, това следва да бъде изрично отбелязано в писмото от изготвящия го служител.

**Чл. 18.** Всеки служител има задължението да следи кореспонденцията си в системата за електронен документооборот, като може лично да получи резолирани до него документи, което се удостоверява с дата и подпис на получаващия в разносна тетрадка.

**Чл. 19.** Организацията на документооборота е регламентирана с "Инструкция за организацията на документооборота в областна администрация на област с административен център Габрово".

## Раздел VI ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

**Чл. 20. (1)** Администрацията осигурява информация за видовете извършвани услуги чрез следните канали:

1. Центъра за услуги и информация”, който се намира на адрес: гр. Габрово, пл. “Възраждане” № 5, ет. 1
2. Телефони за информация 066/810 640 и 066/810 642
3. Лицензиран пощенски оператор
4. Бланки и брошури
5. Информационно табло
6. Интернет портал - <http://www.gb.government.bg>
7. Електронна поща
8. Факс

**(2)** Информацията за услугите е:

1. ясна, точна, общо разбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без съкращения.

**Чл. 21.** Информацията, която би представлявала обществен интерес, се публикува на сайта на администрацията или се обявява чрез други информационни канали. Същата се актуализира, след настъпване на промяна.

**Чл. 22. (1)** Достъп до обществена информация се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

**(2)** За предоставянето на достъп до обществена информация се съставя протокол, който се подписва от заявителя и от съответния служител.

**(3)** Предоставянето на достъп до обществена информация се регламентира с Вътрешни правила за предоставяне право на достъп до обществена информация.

## Глава трета УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И КОНТРОЛ

### Раздел I УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

**Чл. 23.** Административното обслужване в Областна администрация - Габрово се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили 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 е не повече от 20 мин.
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**Чл. 24. (1)** В администрацията са поставени указателни табели за длъжностите и имената на всички служители, които са изписани на български и английски език.

**(2)** Осигурена е възможност за достъп на лица в неравностойно положение.

**Чл. 25. (1)** В областна администрация - Габрово е приета Харта на клиента, която е публикува на интернет страницата и екземпляр от нея има в Центъра за услуги и информация, който се предоставя на клиентите при поискване.

**(2)** Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното 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.

## **Раздел II ОТЧИТАНЕ И КОНТРОЛ**

**Чл. 26.** Областна администрация - Габрово отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

**Чл. 27.** В началото на всяка календарна година администрацията публикува обобщен доклад за административното обслужване, за предходната година, на интернет сайт на администрацията <http://www.gb.government.bg>.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** За всички неуредени въпроси се прилага действащото законодателство на Република България.

**§ 2.** Настоящите правила се приемат на основание чл. 6 от Наредбата за административното обслужване изменена и допълнена в ДВ бр. 47 от 20.05.2008 г. (Заглавие изм. Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване, приета с ПМС 246 от 13.09.2006 г., /обн. в ДВ бр. 78 от 26.09.2006 г./).

**§ 3.** Настоящите правила влизат в сила считано от 23.03.2007 г.

**§ 4.** Контролът по спазване се осъществява от главния секретар на областна администрация - Габрово.

**§ 5.** Дата на последна актуализация в сила считано от 01.06.2008 г.

**§ 6.** Дата на последна актуализация в сила считано от 02.08.2010 г.

**§ 7.** Дата на последна актуализация в сила считано от 23.03.2015 г.

**Актуализирана от:** /п/

**Старши експерт:**

**/Боянка Тишева/**

**Съгласувал:** /п/

**Главен юрисконсулт:**

**/Биляна Големанова/**