



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПАЗАРДЖИК**

І. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. /1/ Тези вътрешни правила, наричани по-нататък правилата, уреждат:

1. Организацията на работа по приемане, регистриране и разглеждане на предоставяните от Областен управител административни услуги, представляващи заявления /искания, сигнали, жалби и предложения на потребители на административни услуги – граждани и организации;
2. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

/2/ Организацията на работа по Закон за достъп до обществена информация се регламентира с вътрешни правила, утвърдени от Областен управител.

/3/ Организацията по сигнали и предложения се организира с вътрешни правила за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

Чл.2. Целта на настоящите правила е да установят яснота и координираност в дейността на администрацията при осъществяване на административното обслужване.

Чл.3 /1/. Областна администрация – Пазарджик, наричана по-нататък администрацията, осъществява административното обслужване при спазване принципите на :

1. законност;
2. разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;

9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

/2/ Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл.4. Администрацията гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно;
2. да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да окажат помощ;
3. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различни видове комуникационни канали – посещение на място, поща, електронна поща, "горещ" телефон, факс, интернет и електронно подписани документи;
4. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който ги удовлетворява в максимална степен;
5. да защитят неприкосновеността на потребителя и да не разкриват поверителна информация;
6. да проявят инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
7. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
8. да използват ясен и точен език;
9. да умеят да убеждават;
10. да се стремят да задоволят питаннята на гражданите по интересующите ги въпроси;
11. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
12. да носят служебен бадж, да съобщават на потребителя името и длъжността си, а при телефонни разговори да съобщават названието на администрацията и да се представят;
13. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокояват;
14. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
15. да се обличат съгласно утвърдените в Областна администрация – Пазарджик норми;
16. да не консумират храна и напитки, и да не водят лични разговори в присъствие на потребител;
17. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужването.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел първи

ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. /1/ Предлагащите административни услуги са в съответствие с утвърдения от Министерски съвет Списък на унифицираните наименования на административни услуги , съгласно *Приложение №1*.

/2/ Административната дейност по предоставяне на услугите по ал.1 се осъществява чрез системата за документооборот и контрол на решенията „Акстър – офис“ посредством регистрационно-контролни карти.

/3/ При технически проблем, водещ до невъзможност за използване на електронните регистрационно-контролни карти в системата за документооборота „Акстър-офис“, документите се регистрират в Регистър, съгласно *Приложение 2*.

/4/ На регистрираните в Регистъра, съгласно *Приложение 2* документи, се дава пореден номер, започващ с индекс ОУ- (Областен управител).

/5/ Регистрираните в Регистър по *Приложение 2* документи, след отстраняване на техническия проблем се пререгистрират в системата за документооборот и контрол на решенията „Акстър – офис“.

Чл.6. Документи, с които се приключва административната услуга са:

1. Акт за държавна собственост
2. Заповед
3. Разрешение за строеж
4. Референция
5. Писмено становище
6. Удостоверение

Чл.7. Срокове за извършване на административни услуги:

1. Акт за държавна собственост – 30 дни
2. Заповед – 14 дни
3. Разрешение за строеж – 14 дни
4. Референция – 7 дни
5. Писмено становище – 14 дни
6. Удостоверение – от 3 до 14 дни

Раздел втори

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. /1/ Функциите на административно обслужване се изпълняват от служителите в дирекция "АПОФУС".

/2/ Звеното за административно обслужване е разположено в удобство на гражданите и се помещава в стая 104, етаж I-ви от сградата на Областна администрация.

/3/ Служителите в дирекцията изпълняват обслужване на принципа "едно гише", който цели:

1. Осигуряване на сътрудничество между администрацията и потребителите на административни услуги чрез откриване на канали за достъп – поща, e-mail, Internet, електронно подписани документи;
2. Улесняване процеса на обмен на информация по предоставянето на административни услуги

/4/ Вътрешният дизайн и местоположението на звеното за административно обслужване са функционални, като за целта са осигурени:

1. Указателни табели и информационно табло със списък на административните услуги в непосредствена близост до офиса на звеното за административно обслужване;
2. Приветлива, чиста и безопасна обстановка с добро осветление и отопление, в което има обособено място за попълване на молби, жалби, сигнали и предложения;
3. лесен достъп за лица с увреждания и трудно подвижни хора
4. Удобни места за сядане за обслужваните клиенти и свободен достъп за общуване със служителите в звеното;
5. Информационни и други материали – бланки – образци на предлаганите административни услуги, анкетни карти, листове, химикалки, бюлетини, диплянки и брошури.

Чл. 9 /1/ Областен управител, Зам.областни управители, Гл.секретар, Директори на дирекции и служители от администрацията осъществяват прием на граждани по утвърден график в приемна за граждани, разположена в непосредствена близост до звеното за административно обслужване.

/2/ Служителите по ал.1 изготвят отговори на писма до граждани и юридически лица по въпроси с фактическа и правна сложност, съобразно своята компетентност и ги представят за подпис на Областен управител или от упълномощено от него лице, определено със заповед, съдържащи следните задължителни елементи

1. двете имена, длъжността и подписа на служителя, който е изготвил документа;

2. подпис на прекия ръководител;
3. подпис на юриста, който е съгласувал документа;
4. Подпис от ресорен Зам. областен управител, съгласно определена Заповед
5. подпис на Областния управител.

Чл.10 /1/ Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от звеното за административно обслужване има право да получи информация от служител в администрацията относно хода на административната процедура по преписка, като последният е длъжен своевременно да представи исканата информация.

/2/ Отказът за предоставяне на информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на Закона за държавния служител.

Раздел трети

ФУНКЦИИ НА ДИРЕКЦИЯ "АДМИНИСТРАТИВНО ПРАВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ НА СОБСТВЕНОСТТА" ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.11. /1/ Дейността на служителите в дирекцията се изразява в:

1. Информирание и консултиране по въпроси от обща компетентност и специализирания прием в приемната на Областна администрация;
2. Информирание и консултиране за решаването на проблеми по компетентност от администрацията;
3. Регистриране на документи /молби, заявления, жалби, сигнали, предложения и др./ в Система за документооборот и контрол по изпълнение на задачите "Акстър – офис", подадени на място, по поща, e-mail /електронно подписани документи/ и факс, като същевременно извършват проверка на попълнените данни и изискуемите приложения.
4. Даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
5. Приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и предаване на исканата информация, съгласно вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ ;
6. Приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
7. Приемане и регистриране на 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;

8. Приемане на заявления за издаване на удостоверения и регистриране след заплащане на такса в касата на Областна администрация – Пазарджик или по банков път, като потребителят на административната услуга удостоверява плащането на услугата с печат от касата на Областна администрация или с издаден банков документ.

9. Извършване на проверка относно движение на преписка, в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;

10. Актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;

11. Вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

12. Създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в администрацията;

13. Попълване на регистрационно-контролна карта /РКК/ за всеки отделен случай, съдържаща данни за : входящ номер, дата, срок за изпълнение, тип документ, чужд индекс, дата, подател, адрес, регистрационен индекс, относно /кратко описание/, направление, изпълнител;

14. Предоставяне на клиента на входящия номер на преписката с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;

/2/ При необходимост от по-компетентна информация, служителят от фронт-офиса се свързва със служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

/3/ При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от фронт-офиса, сигнализируют охранителните органи.

/4/ Служителите от Дирекция „АПОФУС“ отчитат състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

Чл. 12. Дейността на служителите от дирекциите на администрацията в определените часове за специализиран прием се изразява в:

1. Консултиране по поставения конкретен казус от посетителя и предлагане на варианти за решаването на проблема по най - ефикасния начин;

2. Осигуряване на достъп за служителите от ЗАО до банката с информация от специализирания прием на съответната дирекция;

3. Участие в периодичния анализ на данните от специализирания прием на граждани, с предложения за решения на типови проблеми по социалните политики или административното обслужване.

Чл. 13. Всички постъпващи входящи документи, включително по преписки на служителите в администрацията, се насочват към Областен управител за резолюция, а при негово отсъствие - към определен от него Заместник областен управител, съгласно издадена Заповед за заместване.

Раздел четвърти

ФУНКЦИИ НА БЕК-ОФИСА

Чл. 14. /1/ Служителите от Обща и Специализирана администрация осъществяват дейности по насочването и изготвянето на отговори на запитвания, писма, жалби и сигнали на граждани, получени по пощата, по електронната поща и на насочените от фронт офиса.

/2/ Работата на служителите се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила.

/3/ Кореспонденцията се резолира в срок до 2 дни от регистрацията ѝ в деловодната система.

/4/ Писмата, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от териториалните органи и поделения на изпълнителната власт или друга компетентна администрация, се насочват в срок до 7 дни от регистрацията им в системата за документооборот и контрол на решенията.

/5/ Писмата, нуждаещи се от тълкуване и предложенията за промени в нормативната уредба, се насочват към дирекциите от специализираната администрация в срок до 3 дни от регистрацията им в деловодната система.

/6/ Изготвянето на отговори от бек офиса се извършва при спазване на нормативно определените срокове по чл. 7 от настоящите вътрешни правила.

/7/ Сроковете за изготвяне на удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост, за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността и удостоверение, че имотът е отписан от актовете книги на имотите - държавна собственост, за които се събират такси, съгласно Тарифа за таксите (Постановление 26/2011 на МС), които се събират по Закона за държавната собственост:

1. за обикновена услуга в срок от 8 до 14 работни дни
2. за бърза услуга в срок от 4 до 7 работни дни;
3. за експресна услуга в срок от 1 до 3 работни дни.

/8/ Служителите изготвят отговори по писма на физически и юридически лица и предоставят информация в областта на компетенциите на Областен управител на Пазарджишка област.

/9/ Изготвят ежемесечна систематизирана справка по брой и тематика на постъпилите запитвания, молби, сигнали и жалби от физически и юридически лица и анализират същите на всяко тримесечие.

Раздел пети
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ ОФИСА И БЕК
ОФИСА

Чл. 15. За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от фронт офиса и от бек офиса:

1. Организируют ежеседмични работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа;
2. Периодично обменят опит и информация;
3. Идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност;
4. Изготвят съвместни разработки на решения при еднотипови проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани молби на клиенти, които се предоставят за ползване от служителите в администрацията.
5. Предлагат актуализиране на вътрешни нормативни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в администрацията, между администрацията и министерствата, между администрацията и общините и между администрацията и териториалните звена на изпълнителната власт.

Раздел шести
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПАЗАРДЖИК

Чл. 16. /1/ На Интернет страницата на администрацията в рубрика "Услуги" могат да се изтеглят типови молби - образци за актуалните административни услуги, ведно с необходимите за това приложими документи.

/2/ В рубриката „Връзки" потребителите на административни услуги могат да изпращат своите въпроси, мнения и предложения.

/3/ В рубриката "Антикорупция" гражданите мога да установят връзка с Консултативен съвет за борба с организираната престъпност и корупцията .

Чл. 17. /1/ Областна администрация – Пазарджик огласява на Интернет страницата си изготвените проекти, програми, стратегии и др. документи не по-късно от 14 дни след изготвянето им.

/2/ Публикуването се осъществява след съгласуване от Главен секретар.

/3/ Актовете по ал. 1 се предоставят на специалистите от фирмата, поддържаща сайта, чрез упълномощено лице, определено със Заповед от Областен управител.

Глава трета

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 18. Подборът на персонала за работа във фронт офиса се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 19. Специализираното обучение, организирано по утвърден от Областен управител график, е насочено към развитие на:

1. Умения за работа с информационно - деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули;
2. Административно обслужване на "едно гише" - принципи, методи, решения, добри практики;
1. Актуални знания за нормативните актове в областта на социалните политики;
2. Психологически знания и умения;
3. Познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 20. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЗАО, съобразно действащите в администрацията правила.

Чл. 21. За служителите в ЗАО се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 22. За служителите в ЗАО се осигурява хардуер и софтуер оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 23. Служителите на ЗАО проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административно обслужване.

Глава четвърта

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 24. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез анкета в Интернет страницата на администрацията, или на място чрез Анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Чл. 25. /1/ Данните по чл. 24 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

/2/ Предложенията се разглеждат в Комисия с ръководител Главен секретар и членове – служители от Обща и Специализирана администрация, определени със Заповед на Областен управител.

/3/ Материалите по ал.1 и 2 периодично се огласяват чрез електронната страница на администрацията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от Главен секретар.

Чл.26. /1/ Получените данни чрез различните комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

/2/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез Интернет страницата и на хартиен носител чрез фронт офиса на Областна администрация.

Чл. 27. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Глава пета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 28. /1/ Взаимодействието между омбудсмана и Областна администрацията се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана

/2/ Сигналите и предложенията на омбудсмана се разглеждат съгласно вътрешните правила за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги

Чл. 29. При потребност администрацията взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване по надлежния ред.

Допълнителни разпоредби

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

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Областна администрация, както и информация относно компетентността на други административни структури.

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

§ 4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което Областна администрация се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Областна администрация - Пазарджик се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № ПА-2431 23.10. 2013 г. на Областен управител на област Пазарджик.