



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

### **Глава първа 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/. При осъществяване на административното обслужване Областна администрация – Пазарджик, наричана по-нататък администрацията, се ръководи от 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 и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрацииите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. 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.

/3/ 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 насырчават 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 питанията на гражданите по интересуващите 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 отدادени 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.

Чл. 5./1/ „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация Пазарджик.

/2/„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, събиращи или създавани от извършващия административната услуга 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 и задължения;
- 3.Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес на 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 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.

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел първи**

##### **ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ И РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ДОКУМЕНТИ**

Чл. 6. /1/ Предлаганите административни услуги са в съответствие с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която се поддържа чрез Административния регистър.

/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 документооборот „Акстър-офис“, документите се регистрират в Регистър, съгласно *Приложение 1*.

/4/ На регистрираните в Регистъра, съгласно *Приложение 1* документи, се дава пореден номер, започващ с индекс ОУ- (Областен управител).

/5/ Регистрираните в Регистър по *Приложение 1* документи, след отстраняване на техническия проблем се пререгистрират в системата за документооборот и контрол на решенията „Акстър – офис“.

Чл. 7. /1/ Областна администрация Пазарджик осигурява информация за административните услуги, реда и организацията за предоставянето им.

/2/ Административните услуги, които се предоставят от Областна администрация Пазарджик, се посочват на указателно табло, поставено във фоайето на първи етаж от сградата за улеснение на гражданите.

/3/ Списъкът на административните услуги и срокът за извършването им се оповестява на интернет сайта на Областна администрация Пазарджик, включително и образците на документи, които гражданите могат да ползват.

#### **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/ Работното време на служителите от звеното за административно обслужване в Областна администрация Пазарджик е с продължителност 8 часа от 09.00 до 17.30 часа.

/4/ Служителите от звеното за административно обслужване в Областна администрация Пазарджик ползват обедна почивка от 30 минути в периода от 12.00 до 13.00 часа, като осигуряват непрекъснатост на работния процес.

/5/ 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.

/6/ 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.

Чл.10. /1/ Експертите от двете дирекции изготвят отговори на писма до граждани и юридически лица, съобразно своята компетентност и ги представят за подпись на Областен управител или от упълномощено от него лице, определено със заповед. Изготвените писма съдържат следните задължителни елементи:

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

2. подпись на прекия ръководител;
3. подпись на Областния управител.

/2/ Изгответните от служителите по ал. 1 заповеди, преди да бъдат предоставени за подпись от Областния управител, задължително се съгласуват с юрист.

Чл.11. /1/ Служителите от звеното за административно обслужване водят и деловодството на Асоциацията по В и К на обособената територия, обслужвана от „В и К в ликвидация“ ЕООД – гр. Пазарджик.

/2/ Деловодството на Асоциацията е организирано като част от системата за документооборот и контрол по изпълнение на задачите „Акстър - офис“, като входящата и изходящата кореспонденция се регистрира с индекс 35 00-.....

Чл.12. /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**

### **ДЕЙНОСТИ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.13. /1/ Дейността на служителите от звеното за административно обслужване в дирекция „АПОФУС“ се изразява в:

1. Представяне на информация за административните услуги на достърен и разбираем език;
2. Отговаряне на запитвания от общ характер и насочване на въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
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 на заявления и регистриране на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
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, чрез ПОС терминал, в касата на Областна администрация – Пазарджик или по банков път;
9. Разясняване начина на плащане на заявлената административна услуга, като насырчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
10. Извършване на проверка относно движение на преписка, в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;
11. Актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;
12. Вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
13. Създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в администрацията;
14. Попълване на регистрационно-контролна карта /PKK/ 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;
15. Представяне 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, сигнализират охранителните органи.

/4/ При осъществяване на административното обслужване Областна администрация Пазарджик се ръководи от добрите практики, посочени в годишния доклад на Министър председателя за състояние на администрациите.

Чл. 15. /1/ Всички постъпващи входящи документи, включително по преписки на служителите в администрацията, се насочват към Областен управител за резолюция, а при негово отствие - към определен от него Заместник областен управител, съгласно издадена заповед.

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

/3/ Изготвянето на отговори от служители в администрацията се извършва при спазване на нормативно определените срокове.

/4/ 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 актовите книги на имотите - държавна собственост, за които се заплащат такси, съгласно Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост са:

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

#### **Раздел четвърти**

#### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПАЗАРДЖИК**

Чл. 16. /1/ На Интернет страницата на администрацията в рубрика "Административни услуги" могат да се изтеглят типови бланки - 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 могат да установят връзка с Областен съвет за превенция и противодействие на 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 служителя, поддържаща сайта, определен от Областния управител.

#### **Раздел пети**

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

Чл.18. Комплексното административно обслужване се извършва от Областна администрация Пазарджик при техническа възможност за това и със съдействието на

съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

Чл. 19. Искане /заявление/ за комплексно административно обслужване може да бъде подадено до Областния управител, като компетентен да се произнесе по искането орган, както и до него като административен орган, участващ в административното производство.

Чл. 20. /1/Подаването на заявлението за комплексно административно обслужване до Областния управител се извършва по реда на АПК.

/2/ В случаите на ал. 1 Областният управител:

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 информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на административния акт на заявителя, освен в случаите на обективна невъзможност;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, като предоставя административната услуга по предпочтения от заявителя начин – на мястото, където е заявена; на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги;

5. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

/3/ Исканията /заявленията/ внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец /приложение №2 към настоящите вътрешни правила/.

/4/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложението към могат да бъдат подавани до Областния управител и до всеки административен орган, който участва в него в звеното за административно обслужване по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от Областна администрация Пазарджик 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.

/5/ Пощенските разходи за изпращане на административен акт от областния управител до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 21. Областна администрация Пазарджик служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяне на услугата.

Чл. 22. /1/ Заявяването на услугата пред Областния управител като орган, участващ в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец /Приложение № 3 към настоящите вътрешни правила/.

/2/ Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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.

/3/ По искане на Областния управител компетентният орган му предоставя образец на заявление за съответната услуга и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

/4/ След окомплектоване, преписката се изпраща до компетентния орган, предоставящ услугата, като срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката.

Чл. 23. В случаите на чл. 22 от настоящите Вътрешни правила, Областният управител:

1. образува производството, като проверява наличието на приложението към заявлението;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявлената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на административен акт. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областния управител.

## **Раздел пети**

### **СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН**

Чл. 24. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междуregistров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацията, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 25. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за

административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;

2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;

3.Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.26. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междуregistров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организацията на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл.27. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостовериението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.28. Въз основа на получената по реда на чл.26 и чл.27 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.29. Издаденото по реда на чл.27 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната

информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.30. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл.31. Достъпа до регистрите и справките в средата за междуregistров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

## **Глава трета**

### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

Чл. 32. За постигане на двупосочко взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път чрез Интернет страницата или на място на Анкетна карта за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Чл. 33. /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/ Предложениета 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 електронна страница на администрацията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от Главен секретар.

Чл.34. /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. 35. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

## **Глава четвърта**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА С ОМБУДСМАНА**

Чл. 36. /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 предложението на омбудсмана се разглеждат съгласно вътрешните правила за работа с предложението 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. 37. 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 административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени от Главния секретар на Областна администрация Пазарджик на 29.06.2018 г.

Приложение 1 към Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОА Пазарджик

**Регистър на регистрационно-контролни карти**

входящ номер	дата	кореспон- дент	адрес	чужд индекс	вид документ	кратко описание	резолиран от	резолиран за	текст на на резолюция	срок за изпъл- нение	рег. номер в Акстър- офис

Утвърдил / п /

**СВЕТЛАН КАРТАЛОВ**  
*Главен секретар*

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПАЗАРДЖИК

ПРОТОКОЛ

Днес..... служителят.....  
на длъжност..... в.....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....  
ул. (ж.к.).....  
тел....., факс..... електронна поща.....  
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде  
получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за  
вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....  
(подпись)

Заявител:.....  
(подпись)

ДО  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ  
НА ОБЛАСТ ПАЗАРДЖИК

## 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 административната услуга)

Услугата се предоставя от .....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до 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 издаденият 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 при компетентния орган  
 По електронен път на 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 платена такса, ако такава се изиска.

Дата:

гр./с.

.....

Подпись:

(.....)