



Вътрешни правила за административното обслужване и документооборота в Областна администрация Шумен

ОДОБРИЛ:

Д-Р ВЛАДИМИР ЙОЛОВ
Областен управител

УТВЪРДИЛ:

Петранка Петрова
Директор АПОФУС

ГЛАВА ПЪРВА

Общи положения

Чл. 1. (1) Тези правила уреждат дейностите по административното обслужване и документооборота в Областна администрация Шумен.

(2) Правилата са насочени към осигуряване на унифицирано, бързо и качествено извършване на всички операции, свързани с изпълнението на задачите, произтичащи от документите, включително и контрола на сроковете, с което се цели по – добра организация и качество на административното обслужване в администрацията, както и предоставянето на електронни административни услуги.

Чл. 2. (1) Предмет на настоящите правила са:

- Регистрирането, разпределението, съставянето, оформянето и движението на документите (в т.ч. и експедирането им), изготвяни в Областна администрация Шумен, включително и тези, генерирани в електронната система за управление на документооборота, част от електронния обмен на документи между администрациите, при спазване изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679;

- Организацията на работата с документите по т.1, както и всички входящи такива в Областна администрация Шумен;

- Дейността, свързана с контрола по спазване на сроковете, произтичащи от документите;

- Изискванията към всички служители, във връзка с деловодната дейност и административното обслужване;

- Условието и реда за предоставянето на електронни административни услуги;

- Организацията за осъществяване на комуникацията с потребителите в Центъра за административно обслужване.

(2) Не са предмет на тези правила документите, представляващи класифицирана информация, както и финансово-счетоводната документация.

ГЛАВА ВТОРА

Организация на документооборота

РАЗДЕЛ I

Общи правила за дейностите по административно обслужване и документооборота

Чл. 3. (1) Дейностите по административното обслужване и документооборота се организират от Дирекция „Административно-правно обслужване и финансово управление на собствеността” (АПОФУС) на Областна администрация Шумен и се

извършват от служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО). Същите приемат, регистрират, текущо запазват и експедираат документите.

(2) Организацията включва дейностите по: приемане, регистрация, разпределение и предаване, както и контрол по спазване на сроковете и запазване на документите до експедиране на изходящите документи. Тези дейности се осъществяват при спазване изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679.

(3) Обслужването на потребителите на административни услуги се осъществява в ЦАО, който е ситуиран в едно служебно помещение. Помещението е ясно обозначено, с удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

(4) Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и дирекцията, към която принадлежи.

(5) При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават дирекцията, към която принадлежат. Обслужването на потребителите се осъществява, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

аг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

ад) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

(6) Работното време на Центъра за административно обслужване е от 08.00 до 17.30 часа, без прекъсване всеки делничен ден. Служителите от ЦАО заявяват работно време по избор - от 08.00 до 16.30 часа и от 09.00 до 17.30 часа (при разменена обедна почивка между 12,00 и 13,00 часа) за осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, предложения, жалби, сигнали и протести, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време. Служителите от ЦАО заявяват ползване на отпуск, който се съгласува и одобрява от директора на дирекция „АПОФУС“.

(7) Подаването на заявления за осъществяване на административно обслужване, на сигнали, предложения, жалби и протести от граждани и юридически лица, както и отправянето на въпроси към компетентните лица в ЦАО се осъществява:

- По пощата, както и чрез лицензиран пощенски оператор на адрес 9700 Шумен, бул. „Славянски“ № 30;
- На електронен адрес oashumen@oblastshumen.government.bg;
- На стационарен платен телефон 054 862 785 или факс 054 863 562 (според индивидуалния тарифен план на потребителя);
- На място в ЦАО – 9700, бул. „Славянски“ № 30, ет. 3, стая № 316;
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <https://edelivery.egov.bg/> - изисква се Квалифициран електронен подпис (КЕП) и профил в ССЕВ;
- Чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) – за администрациите, участници в електронния обмен на документи;
- Чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги - <https://.egov.bg/> - изисква се КЕП и профил в ССЕВ;
- Устно – попълва се протокол по образец от служител в Областна администрация Шумен.

(8) Сроктът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща; веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от областната администрация онлайн комуникационен канал.

Чл. 4. (1) Отговорност за нормалното протичане на дейностите по административно обслужване носят всички служители в администрацията.

(2) Ръководството и контролът за правилната организация на деловодната дейност се осъществява от Главния секретар или директор на дирекция АПОФУС.

(3) Контролът на сроковете се извършва от служителите на ръководни длъжности – директори на дирекции и Главен секретар.

Чл. 5. Сроковете могат да бъдат удължени само в случаите, в които закона позволява, по преценка на резолиращия служител, преди изтичането на първоначално посочения срок. Удължаването става с вписване на новия срок в системата за управление на документооборота.

Чл. 6. (1) Всички документи се приемат и предават на принципа „ЕДНО ГИШЕ” в стая № 316 „Център за административно обслужване”, на третия етаж в сградата на Областна администрация Шумен и по електронен път. При възникване на особени обстоятелства, положения или обстановки, се обособява изнесено работно място на ЦАО до портала, ако е необходимо ограничаване достъпа на граждани до цялата административна сграда.

(2) Центърът за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Шумен организира и осъществява деловодната дейност на Асоциацията по ВиК Шумен, в съответствие с Правилника за организацията и дейността на асоциациите по ВиК.

Чл. 7. (1) Документооборота и свързаната с него деловодна дейност (деловодни операции) се осъществява посредством електронна система за регистрация и контрол на документооборота „Архимед”, Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

(2) Служителите от Областна администрация Шумен приемат и обработват, във връзка с изпълнение на поставените им задачи, единствено и само документи, заведени и разпределени им чрез посочената система за регистрация и контрол на документооборота.

(3) Деловодната система „Архимед“ разполага с функционалности за ограничаване обхвата на длъжностните лица, обработващи лични данни на субекта по конкретната преписка и „псевдонимизация“ на данните, чрез автоматично генериран код от системата.

Чл. 8. При организиране и извършване на деловодната дейност, доколкото в тези правила липсват разпоредби, се прилагат действащите на територията на Република България нормативни актове.

Чл. 9. Основните дейности, които се извършват във връзка с документооборота са:

- Деловодната обработка на входящите и изходящи преписки;

- Разпределяне и работа по преписките, както и комплектоването им с последваща кореспонденция до приключването им;
- Архивиране на преписките.

РАЗДЕЛ II

Регистрация на входяща кореспонденция

Чл. 10 (1) Регистрацията на входящата кореспонденция (електронни или на хартиен носител) се извършва чрез електронната система за документооборота „Архимед“ от служител в ЦАО, съгласно чл. 3, ал. 1 от настоящите правила.

(2) Служителят в ЦАО регистрира в електронната система за документооборота „Архимед“ всички постъпили чрез електронния обмен на документи между администрациите документи, спазвайки правилата в този раздел.

Чл. 11. (1) На регистрация чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота подлежат всички постъпващи в Областна администрация Шумен документи (електронни и на хартиен носител) с изключение на:

- Анонимни писма и жалби (без посочени имена на подателя);
- Покани, поздравления, съобщения за културни, спортни и обществени мероприятия;
- Документи с гриф за сигурност, съдържащи класифицирана информация;
- Финансово-счетоводни документи (фактури, платежни и др.);
- Призовки, обявления и жалби по съдебни дела.

(2) Постъпилите чрез електронния обмен на документи и на електронната поща на Областна администрация Шумен, респективно на Областен управител документи се регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота и се препращат за резолюция в системата на Областен управител. Депозирани впоследствие оригинали се регистрират със същия входящ номер и не се предоставят за резолюция на хартиен носител на Областен управител.

(3) Депозираните оригинали на хартиен носител, в т.ч. и които вече са регистрирани в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, се връщат на подателя за негова сметка, съгласно условията, регламентирани в чл. 30 от Закона за електронното управление.

Чл. 12. (1) Преди регистрацията, входящата поща се проверява от служителя в ЦАО за (т.нар. първоначална обработка):

- Правилност на адресата и наличие на подател;

- Наличие на посочените в приложението документи и/или на изискуеми документи.

(2) Погрешно доставена кореспонденция се връща на подателя или се изпраща на ведомството, посочено като получател.

(3) При установяване на липса на описаните в сигнала/предложението/жалбата/искането приложения, служителят в ЦАО уведомява обработващия преписката – ако материалите са изпратени по пощата.

(4) Пликите не се унищожават, а се прилагат към писмото, когато адреса на подателя е указан само върху плика и когато е необходимо да се отбележи датата на пощенското клеймо.

Чл. 13. (1) Регистрацията се изразява в записване на единен входящо-изходящ регистрационен индекс (вх. №/ изх. №) в системата и документа, датиране на регистрацията и записване на някои справочни данни в системата, съобразно реквизитите ѝ.

(2) При регистрация входящия документ и приложенията към него (ако има такива) се сканират и въвеждат в системата.

(3) Завеждането, регистрирането и въвеждането на документите в системата се извършва веднага след получаването им – в деня на тяхното постъпване, респ. получаване в Областна администрация Шумен и независимо от начина на доставяне. Получените документи в края на работното време могат да се регистрират в началото на следващия работен ден.

(4) Заповедите се регистрират с пореден номер, като оригинал от всяка се съхранява в ЦАО.

(5) Договорите, в т.ч. и допълнителните споразумения към тях (анекси), с изключение на трудовите договори и допълнителните споразумения към тях, се регистрират с вх. № и дата в електронната деловодна система „Архимед” след подписването им от страните и вписване в Служба по вписванията - при необходимост. Трудовите договори и сключените към тях допълнителни споразумения се регистрират в нарочен регистър от служителя, на когото са възложени и функции по дейностите, свързани с управление на човешките ресурси.

(6) В нарочен регистър се завеждат подадените пред Областен управител на област Шумен декларации по чл. 35, във връзка с §2, ал. 3 от Закона за противодействие на корупцията и отнемане на незаконно придобитото имущество, които се съхраняват от служител, определен със заповед на Областния управител.

(7) Документи, получени със секретна поща се регистрират веднага в специална регистратура и незабавно се предават на Областния управител.

Чл. 14. При регистрация на входящи документи по вече образувани преписки в електронната деловодна система се създава свързан документ към регистрационния индекс и поредния номер на първоначалния документ с датата на обработка в ЦАО. Всички документи,

регистрирани под един и същ регистрационен номер образуват една административна преписка.

Чл. 15. (1) Регистрацията на заявления за издаване на удостоверение APOSTILLE се извършва по реда на този раздел.

(2) Определените за издаване на удостоверението APOSTILLE служители, извършват услугата в заявения срок и след връчване на удостоверението на заявителя предават в ЦАО инициращите документи за приключване на деловодната преписка.

(3) Дейностите по издаване и връчване на удостоверение APOSTILLE се извършват посредством системата ДокСис Перфект V3 GSL.

(4) Получаването на удостоверение APOSTILLE се извършва в ЦАО на трети етаж в административната сграда на Областна администрация Шумен или в изнесеното работно място на ЦАО до портала, ако е необходимо ограничаване достъпа на граждани до цялата административна сграда.

(5) Определените за издаване на удостоверението APOSTILLE служители водят регистър на обработените заявления, спазвайки ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679. Обработените заявления за издаване на удостоверението APOSTILLE се съхраняват за срок от три години в учреденския архив на дирекция АКРРДС.

РАЗДЕЛ III

Разпределение на входящата кореспонденция

Чл. 16. (1) След извършване на първоначалната обработка по приемане, завеждане и регистрация, входящата кореспонденция се представя на Областния управител или на упълномощено от него лице за разпределение (резолюция) два пъти дневно, а постъпилите чрез електронния обмен на документи между администрациите или Системата за сигурно електронно връчване документи, се препращат незабавно в Архимед на областния управител за резолюция.

(2) Областният управител разпределя документите от входящата кореспонденция (електронна и на хартиен носител) с оглед контекста им, чрез поставяне на резолюция.

(3) Резолюцията се прави върху първата страница на оригиналния документ, респективно съобразно алгоритъма зададен от деловодната система АРХИМЕД.

Чл. 17. (1) След получаване на насочената входяща кореспонденция, директорите на дирекции по своя преценка възлагат изпълнението на служител от съответната дирекция или сами изпълняват възложената задача.

(2) Разпределението на преписките към съответните експерти/специалисти от директора на дирекцията също е чрез резолюция (поставяне на задача върху хартиения носител или чрез системата при електронните документи). Резолюцията задължително включва име на служителя, към който е насочена преписката, дата на резолюцията и подпис на резолиращия ръководител, респективно съобразно алгоритъма зададен от деловодната система АРХИМЕД.

(3) При определяне на срокове за приключване на преписките, респ. за разработването на проект за акт, резолиращите се ръководят от:

- Нормативно установените срокове, съгласно действащото българско законодателство – Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за държавната собственост (ЗДС) и Правилника за приложението му (ППЗДС), Закона за администрацията, Закон за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и др.;

- Срокът, указан в документите, по повод на които е образувана административната преписка (препоръчителен или задължителен);

- Фактическа и правна сложност на образуваната административна преписка, в т.ч. обема на информацията, която следва да бъде събрана, обработена, систематизирана и анализирана за разработване на проект на отговор и от фактите и обстоятелствата, които следва да бъдат установени, изяснени и преценени с оглед правилното и законосъобразно разрешаване на поставените въпроси.

(4) При възникване на обстоятелства, довели до невъзможност за спазване на определения в резолюцията срок, резолиращият може да удължи срока за изготвяне на проект на административен акт. Удължаване на срока се допуска когато:

- Информацията, която следва да бъде изискана, обработена, систематизирана и анализирана в по-голям обем;

- Налице е фактическа и/или правна сложност на обстоятелствата, които трябва да бъдат установени, изяснени и преценени с оглед правилното и законосъобразно разрешаване на поставените въпроси;

- Налице е обективна невъзможност за спазване на поставения срок. В този случай процедирането по преписката се спира до отпадане на причината, довела до невъзможност за изпълнение в срок.

(5) При удължаване на срока от Директора на съответната дирекция, последният уведомява Главния секретар за това, като посочва причините и предприетите действия, с оглед удължаване на определения срок за приключване на преписката.

Чл. 18 (1) След извършване на разпределянето (резолирането) по чл. 16, ал.2 и чл. 17, ал. 2 на постъпилите документи на хартиен носител, съответният служител, за когото са резолирани следва да ги получи от директора на дирекцията.

(2) Когато с резолюцията са определени няколко изпълнители, водещ организирането на изпълнението е служителят, поставено на първо място.

РАЗДЕЛ IV

Изходяща документация. Приключване на административните преписки

Чл. 19. (1) Изходящите документи от Областна администрация Шумен се подписват от Областния управител или от упълномощен (със заповед) от него Заместник областен управител или ръководен служител, в т.ч. от служител имащ право на това по силата на нормативна разпоредба.

(2) При отсъствие на Областния управител, изходящите документи се подписват от определения да го замества с нарочна заповед Заместник областен управител.

(3) Във връзка с преминаването към електронен обмен на документи между администрациите и/или когато специален ред не изисква изпращането на документа в неговия хартиен вариант, Областна администрация Шумен следва да го изпрати само в електронен вид, чрез СЕОС на получателя.

Чл. 20. (1) Съответният технически сътрудник отнася подписаните документи в ЦАО, където служителят ги обработва и ги изпраща по предназначение. Обработването включва:

- Поставяне на регистрационен индекс (изх. №) и дата;
- Проверка дали са описаните в документа приложения;
- Поставяне печата на Областния управител върху подписа му; сканиране и въвеждане в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
- Поставяне в пликове и адресиране.

(2) Всички справки, информации, заповеди и др. се изпращат задължително с придружително писмо, обработено по гореописания начин.

(3) Документите на хартиен носител се обработват и експедираат в деня на предаването им.

(4) Служителят, изготвил документа, уведомява служителя в ЦАО по какъв начин да бъде изпратено писмото – с т.нар. „обратна разписка”, препоръчано, обикновено. Препоръчаните писма и тези с „обратна разписка” се описват от служителя в ЦАО в регистър.

(5) Писмата се опаковат от служителя в ЦАО и се предават в пощата. Приемането и предаването на писмата в пощенския оператор се извършва от служители, упълномощени от Областния управител.

(6) Секретната кореспонденция се изпраща и получава от упълномощени от Областния управител длъжностни лица.

Чл. 21. Приключването на административните преписки в системата се извършва от служителя в ЦАО, след указание на Областния управител или на прекия ръководител на служителя, на когото е възложено разглеждането и изготвянето на отговор.

Чл. 22. Архивирането на документите по приключилите преписки се извършва по утвърдена процедура.

ГЛАВА ТРЕТА

Изготвяне и съгласуване на документи

РАЗДЕЛ I

Общи правила за изготвяне на документи

Чл. 23. Служителите, на които са разпределени документите/преписките, след изясняване на фактите и обстоятелствата, от значение за изготвянето на съответния документ (отговор, писмо) разработват проект. Върху екземпляра по преписката служителят, изготвил документа се подписва като изписва имената и длъжността си.

Чл. 24 (1) Документите се изготвят в толкова екземпляра, колкото са получателите и един за съхранение в/към преписката.

(2) Документите на хартиен носител се изготвят в съответствие с утвърдените със заповед РД №-15-218/24.11.2009 г. на Областен управител образци и съгласно разпоредбите на тези правила и се съгласуват по указания ред.

РАЗДЕЛ II

Специални правила за изготвяне на документи

Чл. 25. (1) За проведените заседания на областните комисии/съвети или на такива, създадени със заповед на Областния управител, се съставят протоколи, в които се отразяват и приетите решения. Протоколът се съставя в един екземпляр, който се подписва от председателя и секретаря на съответната комисия/съвет и се съхранява ведно с материалите за заседанието от служителя, ангажиран с провеждането му.

(2) Уведомяването на изпълнителите за възложените им с решения задачи се извършва чрез връчване на препис от протокола.

(3) В случай, че Областният управител не е в състава на съвета/комисията или не присъства на заседанието ѝ, представя му се препис на протокола от заседанието.

Чл. 26. (1) Заповедите се издават като се подписват от Областния управител или упълномощено от него длъжностно лице, в нормативно определените случаи.

(2) Заповедите се изготвят в три екземпляра. Един оригинален екземпляр от всяка заповед се съхранява в ЦАО, а друг се поставя към преписката, за която се отнася.

(3) Задължителните реквизити на заповедта са съгласно разписаните нормативни правила в Административнопроцесуалния кодекс.

(4) След подписване на заповедта, същата се регистрира в системата и се изпраща по предназначение с придружително писмо или се връчва „лично”, като в този случай лицето, получило екземпляр от заповедта се подписва на гърба на оригинала, който остава на съхранение в ЦАО, изписвайки съответно името си и датата на връчване на акта.

Чл. 27. (1) Договорите/анексите се оформят според изискванията на действащото законодателство и се съставят в толкова еднообразни екземпляра, колкото са страните по тях.

(2) Страна по договора/анекса, подписан от Областен управител е Областна администрация Шумен, която се представлява от Областния управител. В договора се изписват задължително ЕИК и адреса на Областна администрация Шумен.

(3) В случаите, когато контрагент по договора/анекса е юридическо лице се изписват наименованието му, ЕИК, адрес на управление, както и представляващия/-те юридическото лице – име и фамилия, длъжност.

(4) След регистрирането им, договорите и допълните споразумения към тях (анекси) се съхраняват при главния юрисконсулт на Областна администрация Шумен, с изключение на трудовите договори и допълнителните споразумения към тях, които се съхраняват от служителя, на когото са възложени функции по дейностите свързани с управление на човешките ресурси.

Чл. 28. (1) Документите, във връзка с работата на общинските съвети (ОбС), в т.ч. покани и/или материали за предстоящи заседания на ОбС, както и протоколите от заседанията, ведно с приложенията към тях се завеждат чрез електронния обмен на документи между администрациите.

(2) Проверката относно законосъобразността на взетите по протокола решения на ОбС се извършва от юрист, като за незаконосъобразните такива се прилагат разпоредбите на чл. 45 от ЗМСМА.

(4) Всеки протокол, ведно с приложенията му, с поканата и/или материалите за заседанието, както и с окончателното становище на юрисконсулта се представят на Областния управител или упълномощено от него лице за приключване.

(5) Приключилите протоколи се съхраняват при юрисконсултите, като се архивират, съгласно изискванията на утвърдената Номенклатура.

Чл. 29. (1) Всички счетоводни документи постъпват в счетоводството на Областна администрация Шумен.

(2) Преди вземане на решения за извършване на всеки разход, съгласно изискванията за предварителен контрол, Директорът на дирекция „АПОФУС“ (за Главен счетоводител) извършва проверка на първичните счетоводни документи за законосъобразност и целесъобразност на предстоящия разход.

(3) След одобряването на разхода, Директорът на дирекция „АПОФУС“ (за Главен счетоводител) подписва платежните нареждания и разходните ордери.

(4) Всички счетоводни документи се осчетоводяват от счетоводител и се съхраняват текущо в счетоводството. Архивират се съгласно действащите закони и вътрешни разпоредби.

Чл. 30. (1) Актовете за държавна собственост на недвижими имоти се съставят в съответствие с разпоредбите на Закона за държавна собственост и правилника за прилагането му, в 2 (два) екземпляра от служител в дирекция АКРРДС. Първият екземпляр се съхранява в дирекция „АКРРДС“, а вторият се представя в Службата по вписванията в 14 – дневен срок от утвърждаването. На Министерство на регионалното развитие и благоустройството и на лицата, които ползват имота, се предоставят преписи след вписването на съответния акт.

(2) Съставените актове за държавна собственост се подписват от съставителя и се утвърждават от Областния управител.

(3) Актовете за държавна собственост се съхраняват безсрочно и се архивират в сроковете и по реда на утвърдената номенклатура на делата в Областна администрация Шумен.

Чл. 31. Документацията, свързана с провеждането на търгове, конкурси и обществени поръчки се изготвя от служителите, на които това е възложено със заповед на Областния управител, в съответствие с действащото българско законодателство и утвърдените вътрешно служебни процедури.

Чл. 32. Документацията, свързана с работата на Дисциплинарния съвет в Областна администрация Шумен се изготвя в съответствие с утвърдените правила за работата му, действащото законодателство и тези правила. Председателят му я архивира и съхранява.

РАЗДЕЛ III

Съгласуване на документите

Чл. 33. (1) Съгласуването се извършва след проверка на изходящия документ от съгласувачия, чрез полагане на подписа му върху екземпляр на документа, който остава към преписката.

(2) Последователността при съгласуване е следната:

1. Финансови документи се съгласуват само от Директор на дирекция „АПОФУС” (за Главен счетоводител);

2. Директори на дирекции;

3. Главен секретар.

Чл. 34. (1) Изходящите документи – заповеди, решения и договори, писма, справки, отговори подлежат на задължителна проверка и съгласуване от съответния Директор на дирекцията по отношение на тяхната законосъобразност и правилност, както и за съответствие с поставената задача, дадените указания и пр.

(2) Изготвените проекти на заповеди и решения, представляващи индивидуални административни актове (ИАА) по смисъла на чл. 21 от АПК (т.е. подлежащи на обжалване) и договорите, по които е страна Областна администрация Шумен, респ. Областния управител, задължително се съгласуват с юрисконсулт от администрацията.

(3) Документите изхождащи от юрисконсултите, във връзка с процесуално представителство на Областен управител или на Държавата по пълномощие, подлежат на съгласуване по реда на Вътрешните правила за процесуалното представителство, осъществявано от служители с юридическа правоспособност в Областна администрация Шумен.

(4) Не подлежат на съгласуване от юрисконсулт вътрешните актове, издавани от Областния управител, както и общи документи (писма, справки, отговори и др.).

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

Основни задължения на служителите във връзка с документооборота. Контрол.

Чл. 35. Във връзка с правилното приемане и регистриране на постъпващите документи служителите на Областна администрация Шумен са длъжни:

- Да предават и приемат документите и заявленията/исканията на гражданите и отговорите до тях единствено чрез ЦАО;

- Да не обработват нерегистрирани документи, както и такива без резолюция;

- Да връщат незабавно в ЦАО предадената им нерегистрирана или неправилно адресирана до тях кореспонденция и документи за коректно адресиране и насочване.

Чл. 36. За правилното и законосъобразно изготвяне на документите отговарят освен съставителя (съставителите – ако е изготвен от няколко служители), така и съгласувалия/съгласувалите документа.

Чл. 37. (1) Служителите са длъжни да пазят служебната тайна и да не разгласяват факти и сведения, станали им известни по повод изпълнение на служебните им задължения.

(2) Предоставянето на документация се допуска само след изричното писмено разрешение (в т.ч. резолюция) на Областния управител и в съответствие с действащото законодателство (Закон за достъп до обществена информация, Закон за защита на личните данни, Регламента и др.) от определен със самото разрешение служител. Публикуване на интернет страницата на Областна администрация се извършва от упълномощените за това служители и от поддържащия администратор на страницата.

(3) Всички документи на хартиен носител, изходящи от Областна администрация Шумен след подписването им съгласно настоящите правила, се подпечатват с печата на Областен управител на област Шумен. Печатите се съхраняват и се полагат върху документите само от служители, изрично определени със заповед на Областен управител.

(4) Служителите са длъжни да класифицират и архивират водената от тях кореспонденция и приключилите преписки в съответствие с одобрената и утвърдена Номенклатура.

Чл. 38. (1) Главният секретар е длъжен да упражнява общ контрол във връзка с документооборота, съгласно тези правила, както и да:

- Осигурява запознаването на новоназначените служители с тези правила и всичко свързано със служебната документация;
- Следи за правилното и срочно изпълнение на произтичащите от резолираните документи задачи;
- Организира предаването на поверената/разпределената документация да се предава под опис (лично) при напускане на служител.

(2) Директорът на дирекция АПОФУС контролира извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им чрез изготвянето на доклади към тримесечните отчети за касовото изпълнение на бюджета до Администрацията на Министерски съвет.

ГЛАВА ПЕТА

Правила за реда и организацията на административното обслужване на физически и юридически лица

Чл. 39. (1) Административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Шумен, респ. от Областен управител се извършва при спазване принципите на равнопоставено отношение към всички потребители; осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване; създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване; координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване; периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите; осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги; служебно събиране на информация и доказателствени средства.

(2) Областна администрацията осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК. Информацията за административното обслужване е ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна. Същата е достъпна за всички потребители, без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 40. Заплащането на заявената административна услуга се осъществява:

- по банков път на сметка BG73 UBBS 8002 3106 1050 08 в ОББ – клон Шумен на Областна администрация Шумен;
- в брой и/или с платежна карта на ПОС-терминал, в административната сграда на Областна администрация Шумен.

Чл. 41. (1) Постъпило искане за консултация от граждани с директор на дирекция и/или служители се съгласува с Главния секретар.

(2) Записването за приемните дни на Областния управител и Заместник областните управители се извършва от техническите им сътрудници, при което се изисква информация за лицето (име и фамилия, данни за контакт) и информация по консултирания въпрос.

Чл. 42. (1) Административните услуги, настъпилите в тях промени, както и дейностите за заличаване на вписани административни услуги, извършвани от Областна

администрация Шумен се обявяват в Регистъра на услугите (ИИСДА) от служител, определен от Областния управител със заповед.

(2) Заявяването за вписване се осъществява по електронен път чрез ИИСДА в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

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

Чл. 43. Дейностите по извършване на административните услуги се осъществяват от служители в ресорната дирекция на Областна администрация, след депозиране на съответното искане.

Чл. 44. (1) Искането се заявява в писмена или устна форма, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице, когато това е необходимо.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно приложения образец (приложение № 2).

Чл. 45. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения, жалби и протести от граждани и юридически лица се подават чрез ЦАО, в рамките на работното време, като се регистрират и движат по общия ред. Те могат да бъдат депозирани по пощата или с куриер.

(2) Служителят в ЦАО не може да откаже да приеме искане/молба, адресирана до администрацията или Областния управител, освен в предвидени случаи.

(3) Заявленията/исканията задължително се придружават от предварително указаните и/или законово изискуеми документи.

(4) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване, и приложенията към тях могат да се подават до Областна администрация Шумен и по електронен път, по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 46. (1) Административното обслужване се извършва след като се изяснят всички факти, обстоятелства и правни основания на искането.

(2) За установяването на фактите и обстоятелствата могат да се ползват всички допустими начини и средства.

Чл. 47. (1) Когато в процеса на проучване и оформяне на решението по услугата се налага, съгласуване с други органи и учреждения, това става без участието на физическите и юридически лица.

(2) Документите, необходими за осъществяване на административното обслужване, които се намират в Областна администрация се осигуряват служебно.

(3) Движението на преписките между служители става без участие на служител от ЦАО. За разграничаване на отговорностите, преписката (на хартия) се предава между служителите срещу подпис.

Чл. 48. (1) Длъжностните лица, извършващи административната услуга следват определените за издаването срокове и следят тези на резолюцията.

(2) Административната услуга се извършва/предоставя в предвидената от закона форма.

(3) При всички случаи, получаването на административната услуга се отразява чрез полагането на подпис на получателя (заявител или упълномощеното лице) и дата на получаването на услугата.

Чл. 49. (1) Изпращането/получаването на документа, предмет на административната услуга може да стане по пощата, с куриер, лично или по електронен път.

(2) При получаване по пощата или с куриер документа се изпраща с т. нар. „обратна разписка”.

(3) При получаване лично, документа се получава срещу подпис и поставяне на актуална дата.

Чл. 50. Право да получат документите по исканата услуга имат: лицето, поискало същата или негов пълномощник, а при искане от юридическо лице – представляващият го или упълномощено от него лице. За целта е необходима съответната легитимация.

Чл. 51. (1) Извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт, който може да бъде обжалван по съдебен ред.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в тридневен срок от издаването на акта, чрез уведомяване на заинтересованото лице (съгласно АПК), а когато адресът му не е известен, или лицето не живее на посочения адрес, уведомяването му става чрез поставяне на съобщение на информационното табло в Областна администрация Шумен и на интернет страницата на администрацията.

(3) Отказ е налице и когато административната услуга не е извършена в съответната (законовата) форма.

(4) Непроизнасянето в срок се счита за мълчалив отказ да бъде извършена административната услуга.

Чл. 52. (1) Оспорването на отказите за извършване на административната услуга се извършва по реда на АПК.

(2) Жалбите се подават чрез Областния управител, като същите се регистрират в ЦАО, подготвя се преписката и в 3 – дневен срок от изтичането на сроковете за оспорване на заинтересованите лица се изпраща до компетентния съд.

Чл. 53. (1) При неизпълнение на гореописаните задължения длъжностните лица носят отговорност, съгласно действащото българско законодателство.

(2) Установяването на нарушенията, издаването и обжалването на наказателните постановления става по реда на Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН).

Чл. 54. Текущото съхранение на преписките по административните услуги на физическите и юридически лица се извършва от служителите, работещи по тях при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента. След приключване преписката се архивира съгласно действащата номенклатура.

Чл. 55. Административното обслужване на физическите и юридическите лица, депозирали до Областен управител или до Областна администрация Шумен предложения, сигнали, жалби и др. се осъществява в съответствие, както с действащите законови разпоредби, така и при спазване на вътрешни правила за разглеждане на сигнали и предложения, на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента, на настоящите вътрешни правила и на вътрешните административни процедури за оказване на съдействие и съобразяване с отправяните препоръки на националния омбудсман.

Чл. 56. Достъпът до обществена информация се осъществява от служители в дирекция АПОФУС съгласно Закона за достъп до информация, Закона за защита на личните данни и утвърдените вътрешни правила.

ГЛАВА ШЕСТА

Комплексно административно обслужване

РАЗДЕЛ I

Общи положения

Чл. 57. (1) Във връзка с §12 ал.1 от Заключителните разпоредби към ЗИД на АПК, в Областна администрация Шумен се въвежда комплексно административно обслужване (КАО) с цел:

1. предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност;

2. повишаване удовлетвореността на гражданите и организациите;
3. намаляване на административната тежест;
4. намаляване на възможностите за корупционни практики.

(2) Административните услуги, осъществявани по КАО се извършват при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност и икономичност на производството и изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване

Чл. 58. (1) Достъпът до административните услуги, предлагани от Областна администрация Шумен, се реализира чрез интернет технологии (уеб-базирани приложения), хартиени носители на информация (ползване на лицензиран пощенски оператор), лично и по телефон.

(2) За осъществяване на достъпа до административните услуги, се създават канали за предоставяне на административно обслужване, групирани, както следва:

1. Заявлението за комплексно административно обслужване може да бъде подадено от:

- лично от лицето;
- чрез законен представител;
- чрез упълномощен представител.

2. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна администрация Шумен могат да се подават:

- по електронен път по реда на ЗЕУ;
- по стационарен платен телефон - служителят от ЦАО протоколира заявяването на услугата, използвайки образеца на протокола за устно заявяване и съобразявайки сроковете за исканата услуга, уведомява заявителя, че следва да депозира писмено заявление в посочения срок;

- чрез лицензиран пощенски оператор - в този случай Областна администрация Шумен изпраща индивидуалния административен акт като вътрешна/международна препоръчана пощенска/куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя;

- лично от лицето - в „Център за административно обслужване”, намиращ се на трети етаж на административната сграда на Областна администрация Шумен.

3. Форма на заявлението:

- писмена форма, включително по електронен път;
- устна форма;

4. Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- на мястото, където е заявен - в „Център за административно обслужване ” на трети етаж на административната сграда на Областна администрация Шумен;
- на посочен коректен адрес за кореспонденция, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път;

(3) Областна администрация Шумен:

- не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява по служебен път за нуждите на съответното производство;
- осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
- уведомява заявителя, за отстраняване на нередовности в заявлението осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

Чл. 59. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено и до всеки административен орган, който участва в него.

- Заявяването на услугата/индивидуалния административен акт се извършва със заявление. Към заявлението се прилагат информация или документи, ако такива се изискват от компетентния орган и документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.
- Информацията и доказателствените средства от компетентността на Областна администрация Шумен се осигуряват и изпращат до компетентния орган в сроковете за извършване на услугата/индивидуалния административен акт при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента;
- В това производство, Областна администрация Шумен не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

Чл. 60. Областна администрация Шумен, като участващ административен орган в комплексното административно обслужване:

- образува производството, като проверява за наличие на реквизитите в заявлението по чл. 58, ал. 2, т. 3;

- изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на заявената административна услуга;
- изпраща преписка до компетентния орган при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата, като разходите за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Шумен;
- когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областна администрация Шумен по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

РАЗДЕЛ II

Правила за реда и организацията на работните процеси във връзка с комплексното административно обслужване.

Чл. 61. (1) Служителите в ЦАО оказват съдействие на заявителите за избор на канал за достъп, разясняват съществуващите такива.

(2) След получаване на заявление за искана комплексна административна услуга и приложените към него документи, служителят в ЦАО го регистрира по правилата на Глава втора и извършва проверка на данните в заявлението.

(3) Заплащането на заявената административна услуга се осъществява :

- по банков път на сметка BG73 UBBS 8002 3106 1050 08 в ОББ – клон Шумен на Областна администрация Шумен;
- в брой или на ПОС-терминал в административната сграда на Областна администрация Шумен.

Чл. 62. Заявлението за комплексно административно обслужване се предоставя за резолюция на Областен управител Шумен.

Чл. 63. Преписката се насочва електронно от служителят в ЦАО към компетентната дирекция за разпределяне на задачите по изпълнение на услугата.

Чл. 64. След извършване на заявената административна услуга от определения от съответната дирекция служител, административния акт се връчва на заявителя по заявения от него канал.

РАЗДЕЛ III

Предоставяне на електронни административни услуги в Областна администрация Шумен

Чл. 66. Областна администрация Шумен предоставя всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

Чл. 67. Областна администрация Шумен осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните електронни административни услуги свободно и безплатно чрез официалната интернет страница. Промените в обстоятелствата се актуализират в 7-дневен срок.

Чл. 68. (1) Областна администрация Шумен осигурява онлайн достъп до текущото състояние на заявената услуга.

(2) Служителите в ЦАО осигуряват достъп на заявителя на административната услуга до текущото състояние на предоставяната услуга, чрез генериран код от деловодната система.

Чл. 69. (1) Контролът по осъществяване на предоставянето на ЕАУ се възлага на Главния секретар на Областна администрация Шумен или на директор на дирекция АПОФУС.

ГЛАВА СЕДМА

Механизъм за оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги

Чл. 70. Обратна връзка с гражданите и юридическите лица се осъществява чрез анализиране на предложенията и сигналите, постъпили в областната администрация и чрез анализ на попълнените от гражданите анкетни карти от съответните комисии, както и осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Чл. 71. (1) Областен управител със заповед назначава комисия, която да извършва оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги.

(2) Комисията разработва варианти на анкетни карти и ги оставя на разположение на граждани и юридически лица в Центъра за административно обслужване.

(3) Не по-малко от веднъж годишно попълнените анкетни карти се анализират от комисията и се извършва обобщение, като за резултатите се съставя протокол.

Чл. 72. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат необходимите

действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет страницата на Областна администрация Шумен.

Чл. 73. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

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

ГЛАВА ОСМА

Условия и ред за воденето, поддържането и ползването на административния регистър

Чл. 74. Настоящата глава е в съответствие със Закона за администрацията, Закона за държавния служител, Наредбата на административния регистър, Наредбата за провеждане на конкурсите на държавните служители.

Чл. 75. (1) Административният регистър, наричан по-нататък „регистъра” се намира на адрес: <http://iisda.government.bg/> Достъпът на гражданите до информацията, въведена в регистъра се осигурява и чрез страницата на Министерски съвет и на Областна администрация Шумен.

(2) Администрацията на Министерски съвет отговаря за поддържането на регистъра като електронна база данни, за съхраняването на информацията на магнитни носители и контролира пълнотата и сроковете за въвеждане на информацията.

Чл. 76. На вписване в регистъра подлежат обстоятелствата, предвидени в Наредбата за административния регистър и последвалите промени в тях.

Чл. 77. Обстоятелствата, свързани с административните структури, както и промените в тях се вписват в регистъра в срок до 7 (седем) работни дни след влизане в сила на акта, от който произтичат от изрично упълномощени със заповед длъжностни лица.

Чл. 78. (1) Действията по вписването в регистъра се извършват от служители, определени със заповед на Областния управител, копие от която се изпраща по електронен път в 7 дневен срок от издаването ѝ.

(2) В заповедта по ал.1 се определя длъжностното лице, което ще вписва и актуализира данните в регистъра, както и длъжностно лице, което ще осъществява пряк контрол върху дейността по вписването в регистъра. Задълженията на тези служители се вписват в длъжностната им характеристика.

Чл. 79. (1) В Регистъра се съдържа информация за:

- административната структура и ръководните ѝ органи;
- административните услуги и регистрационните, лицензионните, разрешителните и съгласувателните режими, образците на документи, свързани с тях, както и издаваните административни актове;
- конкурсите за длъжност за държавен служител;
- правоотношенията на служителите в държавната администрация;

(2) В регистъра не се въвеждат данни, които представляват класифицирана информация.