



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ**

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Главен секретар на  
Областна администрация  
град Добрич :.....(п).....  
(Божидар Божилов)

Дата:.....

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ



**ГРАД ДОБРИЧ**  
**МАЙ 2015 г.**

## І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Добрич регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

**Чл.2.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност и използването на автоматизираната информационна система в Областна администрация град Добрич.

**Чл.3.** Административното обслужване в областната администрация се осъществява при гарантиране на:

1. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
  - получаване на информация относно видовете административни услуги;
  - регистриране на заявленията/исканията за услуги;
  - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
  - получаване на информация за сроковете.
2. пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за нарушения и корупция.
3. координираност и взаимодействие между дирекциите в Областна администрация Добрич, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.

## ІІ. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.4.** Административното обслужване в Областна администрация Добрич се осъществява в Бюро „Комплексно обслужване” (БКО), обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на Областна администрация с адрес ул. „Независимост” № 5 с непосредственото сътрудничество между отделните звена в областната администрация.

**Чл.5.** /1/ Работното време за работа с клиенти в БКО е от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, когато в края на работното време в Бюрото има потребители на административни услуги работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

/2/ За да се осигури непрекъсваем режим на работа на Бюро „Комплексно обслужване”, по време на обедната почивка и докладване на входящата поща, обслужването на граждани и юридически лица се извършва от специалист в дирекция „АКРРДС“, определен от главния секретар. При сключен договор с Агенция по заетостта, чрез директора на „Бюро по труда” - Добрич по Програма „Старт в кариерата”, за работно място в БКО, задълженията се изпълняват от конкретния служител.

/3/ Времето за изчакване при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Бюро „Комплексно обслужване” е не повече от 20 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за изчакване, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но без да надхвърля 30 минути.

**Чл.6.** При осъществяването на административното обслужване, служителите в БКО трябва да:

1. спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Добрич;
2. се стремят към изграждането на доверие у гражданите, чрез открито общуване;
3. се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
4. съобщават името и фамилията си, при разговор по телефон или при личен контакт с потребителите;
5. се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;
6. спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
7. предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от Областна администрация Добрич административни услуги;
8. оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения, ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
9. предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен номер на преписката им и срок за отговор.

**Чл.7. /1/** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**/2/** За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания/заявления, сигнали, предложения или жалби;
5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дипляни, брошури, анкетни карти.

**/3/** Задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

**Чл.8.** Всички информационни и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Областна администрация Добрич и на информационните табла.

### III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

**Чл.9./1/** При извършване на интегрирани административни услуги, административното обслужване се осъществява от Областна администрация Добрич със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/ Правилата и редът за осъществяване на интегрираната услуга от Областна администрация Добрич, се уреждат в изрично споразумение за поемане на задължения между областната администрация и съответната институция или организация.

/3/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в Бюро „Комплексно обслужване” с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на главния секретар на областната администрация.

**Чл.10. /1/** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

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

### IV. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.11 /1/** Информация за предоставяните от Областна администрация Добрич услуги, може да бъде получена от:

1. Бюро „Комплексно обслужване” в Областна администрация Добрич, с адрес – ул.„Независимост” № 5, град Добрич.
2. Телефони на БКО в Областна администрация Добрич – 058/601 247 и 058/655 434;
3. Интернет адрес: [www.dobrich.government.bg](http://www.dobrich.government.bg).

/2/ Образци на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги са на разположение в БКО, както и на интернет адрес: [www.dobrich.government.bg](http://www.dobrich.government.bg), с възможност за изтегляне и подаване.

### V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

#### ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

**Чл.12.** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Областна администрация Добрич се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване, чрез директора на дирекция „АПОФУС”;
2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

**Чл.13. /1/** Информацията за административното обслужване, съгласно приложение №3 към чл.16, ал.1 от Наредбата за административното обслужване, се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**/2/** Организацията и контролът по изпълнението на ал.1 се извършва от главния секретар.

## **Раздел II**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ СЪС ЗВЕНАТА ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА**

**Чл.14. /1/** Експертите от Бюро „Комплексно обслужване” приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават изготвени документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

**/2/** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок, респективно в посочения с резолюция;
2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките, до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд и утвърдените вътрешни правила за архивиране в Областна администрация Добрич;
3. да предоставят незабавно за резолюция преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
4. да не приемат незаведени преписки/кореспонденция, независимо по какъв път са попаднали при тях;
5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител;
6. да се обучават за работа с автоматизираната информационна система и да съблюдават стриктно попълване на реквизитите, съгласно дадените им права за достъп;
7. да предоставят справки при поискване от страна на служители и граждани от автоматизираната информационна система за движението на дадена преписка; справките за клиенти, да предоставят единствено устно, без разпечатване от електронната система;
8. да спазват определените срокове за изпълнение и да отразяват надлежно движението на документите, като за тази цел прикачват изготвените от тях файлове в автоматизираната информационна система;
9. при отсъствие (отпуск, болничен, командировка) да предадат работните документи на служител, определен от Областния управител, който следва да продължи работата в установените срокове;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
  - номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.15. /1/** Ръководителите на структурни звена:

1. по преценка на Областния управител и съобразно компетентността им, поставят резолюции към конкретен изпълнител;

2. са длъжни да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

/2/ При напускане на служител, Главният секретар на областната администрация изисква от служителя, предаване с протокол на служебната документация;

**Чл.16.** След като се заведат и регистрират, чрез автоматизираната информационна система, документите се предават на Областния управител, в деня на тяхното получаване.

**Чл.17.** /1/ Областният управител преглежда документите по чл.16, насочени към него и ги резолира до съответните служители в областната администрация.

/2/ В отсъствие на Областния управител, дейността по ал.1 се извършва от определения по реда на чл.30, ал.2 от Закона за администрацията, Заместник областен управител.

/3/ По преценка на Областния управител, входящи документи се резолират и от главния секретар. Последният, в определени случаи, преразпределя преписките.

/4/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл.18.** /1/ Резолираните от Областния управител документи се предават на определените за изпълнение служители, чрез специалист в дирекция „АКРРДС“. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Областна администрация Добрич

/2/ Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички, посочени в нея лица, а становището/доклада се изготвят от първият, определен с резолюцията служител.

/4/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, изготвянето на изходящи документи, във връзка с нейното изпълнение се възлага на служител, определен с резолюция.

**Чл.19./1/** Документите се изготвят за подпис от името на Областния управител.

/2/ В отсъствие на Областния управител, той се замества от определен от него с писмена заповед Заместник областен управител.

**Чл.20.** При представяне на документ за подпис, с него се представя и искането/жалбата или преписката, по повод на които е подготвен отговорът или становището.

**Чл. 21.** /1/ Преди представяне за подпис, документите се съгласуват както следва:

1. всички заповеди, преди подписване от Областния управител, задължително се съгласуват в следния ред: юриконсулт и главен секретар.

2. всички договори, преди подписване от Областния управител, се подписват от главен счетоводител, след съгласуване с главен юриконсулт (старши юриконсулт) и главен секретар.

3. всички вътрешни документи (становища, докладни записки, доклади, пълномощни и др.) се подписват от лицето, което ги е изготвило и се съгласуват от главния секретар.

4. изходящите документи се съставят в два екземпляра, като оставащия в деловодството за съхранение екземпляр се подписва от служителя, който го е изготвил и от административния ръководител.

/2/ Главният секретар осъществява контрол за изпълнение на поставената резолюция, както и за изпълнението ѝ в срок.

**Чл.22.** /1/ При съгласуването по чл.21, ал.1, отговорността за съдържанието на изготвения документ, както и за лексикалната и граматичната му форма, се поделва между съставителя и съгласувалите го. Всяко връщане на изготвен документ от Областния управител, се отчита като некачествено изпълнение за всички поставили подписите си и се отразява в специален регистър.

/2/ При изготвяне на ежемесечните си отчети, всеки служител следва да отразява и броя на върнатите от Областния управител документи, включително директорите на дирекции и главния секретар.

**Чл.23.** /1/ Изходящите документи – подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Областния управител, в два екземпляра: един за получателя, и един – съдържащ съгласувателната таблица, който остава в деловодството. Към преписката за архивиране се прилага заверено за вярност копие от изходящия документ.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа, не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

## **VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.24.** Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

**Чл.25.** /1/ Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областния управител, като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

/2/ В случаите по 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 индивидуалния административен акт на заявителя;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване;

5. предоставя административните услуги, по посочения от заявителя предпочитан начин на получаване на издадения индивидуален административен акт (съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване);

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

**Чл.26./1/** Заявяването на услугата пред Областния управител, като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно утвърден образец (*приложение № 2*).

/2/ Към заявлението по ал.1 се прилагат документите, описани в чл.14б, ал.3 от Наредбата за административното обслужване.

*/3/* В настоящото производство, Областният управител не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

*/4/* По искане на Областния управител, компетентният орган му предоставя утвърден от него образец на заявление за съответната услуга и актуална информация за извършване на услугата в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

*/5/* Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

**Чл.27.** В случаите по чл.26 от настоящите правила, Областният управител:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението по чл.26, ал.1;

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

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

## **VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.28.** Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

**Чл.29.** */1/* Контролът по изпълнение на задачите се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;
2. Заместник-областни управители;
3. Главен секретар;
4. Директор на дирекция.

*/2/* Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система – през Интернет или лично в Бюро „Комплексно обслужване”.

**Чл.30.** Обект на контрол по изпълнението на задачите и спазване на сроковете са:

1. задачите, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
2. задачите, поставени от Областния управител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота.

**Чл.31.** */1/* Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

*/2/* Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК.

*/3/* При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, и само ако последният е инструктивен, той може да бъде удължен по преценка на Областният управител, което се отразява в електронната система.



/4/ Броемето на нормативно определените срокове се извършва съгласно общите правила, уредени в чл.72 от Закона за задълженията и договорите, освен ако в специален закон не е предвидено друго.

**Чл.32.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са уредени в Инструкцията за деловодната дейност и използването на автоматизираната информационна система в Областна администрация град Добрич.

## VIII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

**Чл.33.** /1/ Областна администрация Добрич приема писмено и устно подадени искания за извършване на административни услуги.

/2/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на автоматизираната информационна система в Областна администрация град Добрич и се потвърждават с писмено отбелязване в информационната визитка, връчена на клиента;

/3/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно утвърден образец, (приложение №1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на автоматизираната информационна система в Областна администрация Добрич.

/4/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

/5/ Областна администрация Добрич приема устни и писмени искания в рамките на времето за работа с клиенти. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

/6/ Пред Областна администрация Добрич потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/7/ Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

**Чл.34.** При работа с клиенти служителите в Бюро „Комплексно обслужване” спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, приети в Областна администрация Добрич.

**Чл.35.** /1/ С цел измерване удовлетвореността на клиента, Областна администрация Добрич създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фоайето на Областна администрация;
3. възможност за подаване на жалби, запитвания, предложения, сигнали за корупция в областната администрация чрез официалната интернет-страница;

/2/ Областна администрация Добрич проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

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

## **IX. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ, ОРГАНИЗАЦИИТЕ И ОМБУДСМАНА**

**Чл.36./1/** Областният управител създава със заповед Комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана (Комисията).

/2/ Предмет на дейността на Комисията е работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

/3/ Комисията осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административно-процесуалния кодекс.

**Чл.37./1/** Председателят на Комисията организира провеждането и ръководи заседанията, следи за предприетите действия и за решенията по предложенията и сигналите.

/2/. Дейността на комисията се подпомага от специалист в дирекция „АКРРДС“ – протоколчик.

**Чл.38./1/** Комисията провежда редовни или извънредни заседания.

/2/ Редовни заседания се провеждат всеки четвъртък от седмицата, от 14:00 часа, в Областна администрация гр. Добрич.

/3/ Извънредни заседания се свикват от Председателя на Комисията или от Областния управител.

/4/ Заседанията на Комисията са редовни, ако в тях участват повече от половината от всички членове.

/5/ Решенията на комисията се приемат с явно гласуване и с мнозинство повече от половината от присъстващите членове.

**Чл.39./1/** Когато липсва основание за провеждане на редовно заседание, а именно – при липса на постъпили предложения или сигнали, както и при липса на проект на решение по постъпило предложение или сигнал, заседание не се провежда.

/2/ В случаите по ал.1, липсата на основание за провеждане на редовно заседание, се отразява от протоколчика на Комисията в протокол, който се подписва и от председателя й.

**Чл.40./1/** За всяко заседание на Комисията се изготвя проект за дневен ред.

/2/ Проектът за дневен ред, заедно с материалите за предстоящото заседание, се разпространяват от протоколчика на комисията, до всички й членове (по вътрешната поща на областната администрация).

**Чл.41./1/** Заседанията на Комисията са открити.

/2/ Служители от администрацията, които не са членове на Комисията, могат да участват в нейни заседания, без право на глас.

/3/ Комисията чрез гласуване може да реши, конкретно заседание или част от него да бъде закрито.

/4/ Участващите в заседанията на Комисията са длъжни да спазват изискванията на Закона за защита на личните данни, както и да не разгласяват сведения, отнасящи се до личния живот и доброто име на гражданите.

**Чл.42./1/** Протоколите се подписват от председателя на комисията, протоколчикът и всички присъствали членове. В протокола на комисията се отбелязва, колко членове са гласували “за“, “против“ и “въздържали” се.

/2/ След изготвяне и подписване на протоколите от заседанията на Комисията, същите се представят незабавно на Областния управител за съгласуване.

**Чл.43.** Предложенията и сигналите, постъпили в общото деловодство на Областна администрация, и имащи предмет, определен в чл.36, ал.2, се разпределят от Областния управител на Председателя на комисията, който разпорежда на протоколчика на комисията, да бъдат включени в дневния ред на предстоящото заседание на комисията.

**Чл.44./1/** Когато предложенията и сигналите са от компетентността на Областния управител, Комисията взема решение, с което предлага на Областния управител да бъде разпределена преписката на определен служител от областната администрация.

/2/ Когато Комисията констатира, че предложението или сигнала са подадени до некомпетентен орган, взема решение, с което:

1.Предлага на Областния управител, да се препратят на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът е отнесен и до тях, и

2.Предлага на Областния управител – служител от областната администрация да сезира компетентните органи и да изготви необходимата документация.

/3/ Ако Областният управител одобри решението по чл.44, ал.1 или ал.2, той разпределя преписката на посоченото от Комисията длъжностно лице.

/4/ В случаите, в които не е съгласен с приетото от Комисията решение по чл.44, ал.1 или ал.2, Областният управител със своя резолюция дава необходимите указания.

**Чл.45. /1/** Служителят на когото е разпределена преписката по чл.44, ал.1, разглежда, анализира и преценява основателността на постъпилото предложение или сигнал, като при необходимост може да изиска от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация, след което подготвя проект за решение и докладва преписката на предстоящото заседание на Комисията, като представя за гласуване проекта на решение.

**Чл.46.** Служителят по чл.44, ал.2 изготвя документацията във връзка със сезиране на компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал, като информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия.

**Чл.47.** По постъпило предложение, Комисията взема решение най-късно два месеца след неговото постъпване и го съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от Областният управител до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

**Чл.48.** Комисията взема решение по подаден сигнал най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от Областният управител, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Настоящите правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.24а от Устройствения правилник на областните администрации.

**§2.** Технологичните карти на процесите по чл. 10 се изработват от директорите на дирекции (съобразно осъществяваните функции от съответното структурно звено) и се представят на главния секретар на Областна администрация Добрич за утвърждаване, след което стават неразделна част от настоящите правила.

**§3.** Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

**§4.** Ръководителите и служителите в Областна администрация Добрич са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

**§5.** Контролът по спазване на разпоредбите на Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна администрация Добрич.

**§6.** На основание чл.14, т.6 от Устройствения правилник на областните администрации, във връзка с чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, настоящите правила се утвърждават от главния секретар на Областна администрация Добрич и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

**§7.** Настоящите правила отменят Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Добрич, утвърдени на 19.03.2015г. от Главния секретар на областната администрация.

**§8.** Неразделна част от настоящите правила са *приложение №1 и приложение №2.*

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ,  
БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

Чл. 7. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в [глава пета, раздел I](#) АПК.

Чл. 20. (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

**Допълнителни разпоредби**

§ 1. По смисъла на наредбата:

1. "[Потребител на административни услуги](#)" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
2. "[Запитване](#)" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.
3. "[Запитвания от общ характер](#)" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

**ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА**

Чл. 5а. (Нов - ДВ, бр. 24 от 2006 г.) (1) (Доп. - ДВ, бр. 43 от 2008 г., изм. - ДВ, бр. 27 от 2014 г., в сила от 25.03.2014 г.) Общите правила за организацията на административното обслужване в администрацията се определят с наредба, приета от Министерския съвет, а неуредените въпроси - с вътрешни правила, утвърдени от главния секретар, съответно от постоянния секретар на отбраната и от секретаря на общината, а за Министерството на вътрешните работи - от министъра на вътрешните работи или от оправомощено от него длъжностно лице.

(2) Организациите, овластени да извършват административни услуги или предоставящи обществени услуги, определят организацията за административното обслужване в своите вътрешни актове, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) (Нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 27 от 2014 г., в сила от 25.03.2014 г.) Длъжностните лица, които предоставят или извършват административни услуги по § 1, т. 2, букви "в", "г" и "д" от допълнителната разпоредба, са длъжни да ги предоставят или извършат в срок не по-дълъг от 30 дни, освен ако в специален закон е предвидено друго.

### Допълнителни разпоредби

§ 1. (Обявен за противоконституционен с РКС № 2 от 1999 г. - ДВ, бр. 8 от 1999 г., отм. - ДВ, бр. 99 от 2001 г., нов - ДВ, бр. 30 от 2006 г., в сила от 12.07.2006 г.) По смисъла на този закон:

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

2. "Административна услуга" е:

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

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

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

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Областна администрация  
Добрич



УСТНО ЗАЯВЛЕНИЕ

Приложение № 1 към чл. 7 ал.2 от НАО

### ПРОТОКОЛ

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

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

Заявителя .....  
/трите име на физическото лице / наименование и седалище на юридическото лице/  
с постоянен или настоящ адрес: гр. /с./ .....  
ул./ж.к./..... № ..... бл..... вх..... ап .....  
телефон / факс: .....  
електронна поща: .....

#### Заяви устно 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: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Областна администрация  
Добрич



**ЗАЯВЛЕНИЕ ПО КАО**

Приложение № 2 към чл. 14в ал.1 от НАО

**ДО**  
**Д-Р МАРГАРИТА НОВОСЕЛСКА**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**  
**НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ**

### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От .....

*/трите име на физическото лице / наименование и седалище на юридическото лице/*

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

ул./ж.к./..... № ..... бл..... вх..... ап.....

телефон / факс: .....

електронна поща: .....

#### **УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,**

На основание чл.14в, ал.1 от НАО заявявам да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

*/посочва се наименованието на административна услуга/*

.....

Услугата се предоставя от .....

.....

*/посочва се органът, компетентен да издаде на административната услуга/*

Във връзка с производството е необходимо издаването от Вашата администрация и изпращането до компетентния орган на следните документи:

.....  
*/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

По електронен път на електронна поща.

Към заявлението си прилагам следните документи:

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

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

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

гр. ....

дата .....

С уважение: .....

*/подпис /*