

**УТВЪРДИЛ, /п/  
Главен секретар в  
Областна администрация Бургас:  
Валентин Люцканов**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БУРГАС  
(утвърдени с рег. №80-00-828/06.10.2017г., изм. с рег. №  
80-00-6/08.01.2019г., изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г., изм. с рег. № 80-  
00-409/16.09.2020г.)**

**ГЛАВА ПЪРВА  
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

**Чл.1 (1) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.)** Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Бургас относно неуредените в законодателството - Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за администрацията/ЗА/, Наредбата за административното обслужване/НАО/ и Устройствения правилник на областните администрации /УПОА/ въпроси.

(2) С настоящите правила се определят: организацията, координацията и общото осигуряване на дейността по:

1. Регистриране на входящи, изходящи преписки и връчване на актове, свързани с административните услуги, предоставяни от Областна администрация Бургас,
2. Регистриране на входящи и изходящи преписки по искания, жалби и протести, сигнали и предложения.

(3) С правилата се цели:

1. да се създадат условия за повишаване качеството на административното обслужване като се улеснят потребителите при получаване на информацията относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация Бургас;
2. да се повиши ефективността на работата на администрацията.

(4) Правата на потребителите на административни услуги са уредени в Харта на клиента.

(5) "Административно обслужване" по смисъла на § 1 от допълнителните разпоредби на Закона за администрацията (ЗА) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(6) "Комплексно административно обслужване" /КАО/ по смисъла на § 1, т. 5 от допълнителните разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ 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 налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

**Чл. 1а (1) (нова с рег. № 80-00-159/09.04.2020г., предишен чл.1, ал. 7)** Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодически проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) (нова с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 2, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) (нова с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Областна администрация Бургас организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(4) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО). За целта са поставени указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

**Чл. 2.**(изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) (1) При осъществяване на административното обслужване Областна администрация Бургас работи в условията на публичност и прозрачност, при спазване принципа на служебното начало и при съблюдаване изискванията на Закона за защита на личните данни, Закона за класифицираната информация, Закона за достъп до обществена информация и при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 от НАО, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) Областна администрация Бургас гарантира собствени стандарти за качество на административното обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно;

2. да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да окажат помощ;

3. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различни видове комуникационни канали - посещение на място, поща, електронна поща, "горещ" телефон, факс, интернет и електронно подписани документи;

4. да се стремят да изградят доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална

степен;

5. да защитят неприкосновеността на потребителя и да не разкриват поверителна информация;
6. да проявяват 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 се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересоващи го въпроси;
10. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си,
11. 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;
12. да не повишават тон при проявена раздражителност от страна на гражданина;
13. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
14. да се обличат съгласно утвърдените в Областна администрация Бургас норми;
15. да не консумират храна и напитки, и да не водят лични разговори в присъствие на потребител;
16. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужването.

(3) (нова. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Гарантираме спазването и на следните собствени стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация Бургас:

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

- а) места за сядане за 4 потребители – столове в общото помещение;
- б) обособено място за консултации на потребители – маса с минимум четири места за сядане,

3. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

4. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп. Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

- а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от НАО;
- б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;
- в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

(4)(изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г., предишна ал. 3) Областна администрация Бургас осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност – изпълнение на служебните задължения в съответствие с Конституцията, правото на Европейския съюз, международните договори, ратифицирани по конституционен ред, обнародвани и влезли в сила за Република България, законите и подзаконовите нормативни актове на страната и вътрешните за администрацията актове, при зачитане и спазване на правата и на основните свободи на гражданите;
2. лоялност – поведение, насочено към утвърждаване и подобряване на авторитета и доброто име на институцията, изразяващо се в коректно и почтено отношение към институцията, както и въздържане от необоснована публична критика на същата;
3. добросъвестност – грижливо, старателно и отговорно изпълнение на служебните задължения;
4. безпристрастност – обективно и непредубедено изпълнение на служебните задължения, като се избягва поведение, което може да се възприеме като предразположеност или предубеденост;

5. равнопоставеност – изпълнение на служебните задължения по начин, който не допуска никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна;
6. отговорност – изпълнение на възложените задачи компетентно и в срок, с цел постигане на висок обществен резултат;
7. политически неутралитет – недопускане на лични или чужди политически пристрастия при изпълнение на служебните задължения;
8. почтеност – поведение, при което не се допуска приемане на материални или нематериални облаги, независимо от естеството им, които не се полагат на служителите и могат да повлияят върху обективното изпълнение на задълженията по служба;
9. конфиденциалност – опазване на информацията, придобита при или по повод на изпълнение на служебните задължения;
10. отчетност – осъществяване на дейността по начин, даващ възможност да се проследяват изпълнението на служебните задължения, резултатите и взетите решения;
11. колегиалност и учтивост – поведение, основано на уважение към мнението и личния живот на колегите, и придържане към любезно и възпитано отношение при изпълнение на служебните задължения.

**Чл. 3.** "Административна услуга" по смисъла на § 1, т. 2 от допълнителните разпоредби на Закона за администрацията 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.

## **ГЛАВА ВТОРА**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел първи**

#### **Информация за административните услуги и ред за регистрация на документи**

**Чл. 4.** (1) Предлагащите 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 регистриране в електронната системата за документооборот и контрол „Акстър - офис“ посредством регистрационно-контролни карти, с изключение на съобщенията и призовките по делата, ведно с приложените към тях документи. Последните се оформят от юрисконсултите съобразно правилата на Гражданско-процесуалния кодекс (ГПК), като на екземпляра оставащ в Областна администрация Бургас, юрисконсулта задължително отразява датата, с която е оформено съобщението или призовката.

(3) При технически проблем, водещ до невъзможност за използване на електронните регистрационно-контролни карти в системата за документооборот „Акстър-офис“, документите се регистрират на хартиен носител в Регистър, съхраняван в звеното за административното обслужване.

(4) На регистрираните в Регистъра по ал. 3 документи, се дава пореден номер, започващ с индекс ОУ- (Областен управител).

(5) Регистрираните в Регистър по ал. 3 документи, след отстраняване на техническия проблем се пререгистрират в системата за документооборот и контрол „Акстър - офис“.

(6) Регистрираният документ и всички приложения към него се сканират непосредствено след регистрацията им в деловодната система.

**Чл. 5.** (1) Областна администрация Бургас осигурява информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното комплексно административно обслужване и съдейства в този смисъл на потребителите съгласно нормативните разпоредби.

(2) Административните услуги, които се предоставят от Областна администрация Бургас, се посочват на указателно табло, поставено в центъра за обслужване на граждани на първи етаж от сградата, за улеснение на същите.

(3) Информация за предоставяните административни услуги и срокът за извършването им се оповестява на интернет сайта на Областна администрация Бургас, включително и образците на документи, които гражданите могат да ползват.

## **Раздел втори**

### **Организация на административното обслужване**

**Чл. 6.** (1) Функциите на административно обслужване се изпълняват от служителите в дирекция "АПОФУС", чийто длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

(2) Звеното за административно обслужване е разположено и се помещава на етаж I-ви от сградата на Областна администрация Бургас със самостоятелен вход.

(3) Служителите по ал. 1 изпълняват обслужване на принципа "едно гише", който цели:

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

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

1. указателни табели и информационно табло със списък на административните услуги, поставени в 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 други трудно подвижни хора
4. удобни места за сядане за обслужваните граждани 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, дилпънки и брошури.

(5) Работното време на ЗАО е от понеделник до петък от 09.00 до 17.30 часа, при осигуряване на непрекъснат достъп за потребителите на административни услуги в рамките на работното време.

(6) Ползването на обедната почивка от служителите на ЗАО се извършва на ротационен принцип в интервала между 12.00 и 14.00 часа, като през времето на почивката се осигурява непрекъснат достъп за потребителите.

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

(8) Организацията на работата на ЗАО е на принципа „Едно гише“, реализиран чрез

компютъризация на работните места и изградена вътрешна компютърна мрежа.

(9)(изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване. Потребителите на административни /комплексни административни/ услуги контактуват с администрацията по хода на движение на преписките чрез ЗАО.

(10)(изм. с рег. № 80-00-/2020г.) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
  - а. заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се подават писмено или устно, като заявителят избира формата;
  - б. исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, по образец, съгласно Приложение № 1, неразделна част от настоящите правила;
  - в. исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт с потребителите на административните услуги, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, каквато възможност е осигурена в Областна администрация Бургас;
12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(11) Заявленията, исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията, се завеждат в електронната деловодна система със съответна дата и час, като върху върху съответния документ се поставя печат с входящ номер и текуща дата;

(12) Редът по предходната алинея се прилага и при исканията за достъп до обществена информация;

(13) Искания за извършване на административни услуги могат да бъдат подадени и последните начини:

1. по пощата - на адрес: гр. Бургас, ул. „Цар Петър“ № 1, п.код 8000;
2. по електронна поща - на адрес: <http://upravityel@bsregion.org>;
3. по факс - на номер 056 840 481, по тел – на номер 056 840 485;
4. по електронен път - по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните

системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.

5. устно – на място в звеното за административно обслужване.

(14) Исканията по предходната алинея се обработват по реда на ал. 11.

(15) Служителите от ЗАО предоставят образци на заявления за извършване на административни услуги, като някои от образците имат препоръчителен характер. Образци могат да се изтеглят и от сайта на ОА.

(16) Служителите от ЗАО, преди приемане на заявлението, извършват проверка за наличието на описаните като приложения документи, като при липса на някой от тях изрично удостоверяват това обстоятелство в присъствието на заявителя;

(17) Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес на електронна поща, ако разполага с такива. Заявителят може изрично да заяви начина на съобщаване и/или връчване на изготвения акт за административна услуга.

**Чл. 7 (1)** Исканията за извършване на административна услуга могат да бъдат писмени или устни. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя, от длъжностното лице на звеното за административно обслужване, което го е съставило, от служителя извършил услугата и от представител на ръководството. При явяване на лице с устно искане за извършване на административна услуга, служителите от звеното за административно обслужване информират за това съответния директор на дирекция, който определя служител за извършване на исканата услуга.

(2) При приемане на заявленията, служителят от звеното за административно обслужване е длъжен да провери дали към заявлението/искането са приложения всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга. Липсата на приложение се регистрира със забележка в деловодната система.

(3) Ако документацията е непълна служителят от звеното за административно обслужване е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по – късно. При некомплектована документация, сроковете за произнасяне започват да текат от момента на попълване преписката с всички необходими удостоверителни документи.

(4)(изм. с рег № 80-00-159/09.04.2020г.) Подадените документи се завеждат в деловодството на Областна администрация Бургас, като на заявителя се предоставя входящ номер и персонален код за достъп /ПКД/ за онлайн деловодна справка. Справката за хода на работата по преписката се прави на интернет страницата на Областна администрация Бургас <https://www.bs.government.bg>, секция „Деловодна справка”, след въвеждане на номер на документ и код за достъп „ПКД”.

(5) Входящата кореспонденция към вече заведена преписка се завежда с номера на основната преписка. Служителите от ЗАО задължително проверяват относно наличието на образувана от един и същ потребител по един и същ казус преписка.

(6) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(7) Администрацията осигурява служебно всички документи, които са налични при нея, както и такива от други административни органи, имащи значение за случая.

(8) Заведените документи се предават на Областния управител на област Бургас за разпределяне на ресорните заместник областен управител, главен секретар, директори на дирекции, началници на отдели и конкретни изпълнители, с оглед функционалната компетентност за извършване на административната услуга.

(9) (нова рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Ал. 8 не се прилага при заявления за издаване на удостоверение(апостил) по чл. 3, ал. 1 от Закона за ратифициране на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове(конвенцията). Заведените заявления за издаване на удостоверение(апостил) в системата за документооборот „Акстър-офис”, се предават на началника на отдел „КАК“ в Областна администрация Бургас, който

обезпечава предоставянето на услугата – лично или чрез другите служители, определени с нарочна заповед от областния управител.

## **Раздел трети**

### **Електронни административни услуги**

(нов с рег. №80-00-409/16.09.2020г.)

**Чл. 7а** (1) Електронни административни услуги са административните услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи, услугите, предоставяни от лицата, на които е възложено осъществяването на публични функции, както и обществени услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

(2) Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, са длъжни да предоставят 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.

(3) Когато предписаната от закона особена форма има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, трябва да осигурят възможност за това.

(4) Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

(5) Областна администрация Бургас не може да отказва приемането на електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на закона, както и да отказва издаването на електронни документи.

**Чл. 7б** (1) Председателят на Държавна агенция „Електронно управление“ изгражда и поддържа единен портал за достъп до електронните административни услуги (ЕПДЕАУ). Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин, включително за лица с увреждания.

(2) Подаването на електронни документи от гражданите и организациите се извършва:

1. чрез потребителски интерфейс;
2. чрез интерфейс за автоматизиран обмен на данни;
3. по други начини за подаване на електронни документи, определени с Наредбата по чл. 12, ал.4 от ЗЕУ.

(3) За ползване на електронни административни услуги чрез пълномощник, упълномощителят трябва да го овласти по реда на Закона за електронната идентификация.

(4) Гражданите могат да заявяват електронни административни услуги и чрез посредник. Дейността на посредниците се урежда с Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги в Раздел II.

(5) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи електронен адрес за уведомяване съгласно изискванията, определени в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Връчването на електронните документи се извършва по реда на чл. 26 от ЗЕУ.

**Чл. 7в** (1). Вътрешни електронни административни услуги са вътрешни административни услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

1. Вътрешни електронни административни услуги са и услугите, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства, предлагани от лицата, осъществяващи публични функции, и от организациите, предоставящи обществени услуги, едни на други, както и на административните органи.

2. Вътрешни електронни административни услуги могат да се предоставят и от административните органи на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги.



(2) Областна администрация Бургас приема, обработва и издава електронни документи, отговарящи на изискванията на Закона за електронния документ и електронни удостоверителни услуги и Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в Областна администрация Бургас.

(3) Регистрацията на входящите електронни документи в Областна администрация Бургас се извършва съгласно Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в Областна администрация Бургас.

**Чл. 7г (1).** Съставянето на електронни документи, тяхното написване, оформяне се извършва от служителя, на когото е възложена задачата в информационната система АИС на Областна администрация Бургас, като се използват заложените бланки на документи в електронния архив.

(2) След подготвяне на проекта на изходящия или вътрешен електронен документ, се пристъпва към съгласуване, при спазване йерархията на длъжностите и настоящите правила.

(3) Изходящата кореспонденция се подписва от областния управител, след съгласуване по реда на настоящите правила.

(4) Съставените и подписани изходящи и вътрешни електронни документи, се насочват чрез АИС за деловодна регистрация и обработка.

(6) Изпращането на електронно подписани документи от Областна администрация до външни адресати се осъществява по реда на Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в Областна администрация Бургас.

## **Раздел четвърти**

### **Комплексно административно обслужване/КАО/**

(изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г., предишен раздел трети, изм. с рег. №80-00-409/16.09.2020г.)

**Чл. 8. (1)** Искане, което се отнася за КАО, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за КАО до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(3) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя съгласно указаното в настоящите правила;

5. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 от НАО;

6. (отм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.)

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 9. (1)** (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2) към настоящите правила. В заявлението се посочват:

1. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) наименованието на административната

услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителя заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(5) По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

**Чл. 10.** Административният орган по чл. 9, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 9, ал. 3;

2. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 14в, ал. 1 от НАО.

## ГЛАВА ТРЕТА

### Правила на документооборота в администрацията

#### Раздел първи

#### Ред за създаване на вътрешноведомствени документи

**Чл.11.** (1) Областният управител издава заповеди, свързани с вътрешната организация и контрола на дейностите в администрацията.

(2) Служителите в администрацията, упражняващи ръководни и контролни функции, издават разпореждания, указания, правила, инструкции и др. с вътрешно организационен характер.

(3) Вътрешноведомствените актове на Директорите на Дирекции и Началниците на отдели се съгласуват с Главния Секретар и се утвърждават от Областния Управител. Вътрешноведомствените актове на Главния Секретар се утвърждават от Областния управител.

(4) Вътрешноведомствените актове се предоставят за сведение и изпълнение на адресатите по тях. В случаите, когато актовете не засягат лични права и интереси на служителите от Администрацията, същите се предоставят за информация на всички служители чрез сървър на Администрацията, директория “Obmen”.

#### Раздел втори

#### Обработка и насочване

**Чл. 12.** (1) (изм.рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Областният управител или упълномощено от него лице разпределя адресираните до него и Администрацията документи до Директорите на Дирекции, Началниците на отдели или конкретен изпълнител, поставяйки резолюция, която се отразява чрез деловодната програма, с изключение на книгата, постъпили по реда на ГПК и заявленията за издаване на удостоверение(апостил).

(2) Постъпилите по реда на ГПК съобщения, призовки и други документи, се предават от юриконсулта на Директора на дирекция „АПОФУС“, който разпределя същите между служителите в отдел „ПНО“ на случаен принцип, с указания за работа по случая.

(3) Директорът на дирекция „АПОФУС“ докладва на областен управител или на заместник областен управител, определен със заповедта по чл.4, ал.5 от Устройствения правилник на областните администрации новопостъпилите иски молби или подготвените от процесуалните представители отговори на иски молби. Съгласуването на последните от представител на политическия кабинет, удостоверява съответствието им с указанията на ръководството.

(4) Директорът на дирекция „АПОФУС“ запознава своевременно областен управител или заместник областен управител, определен със заповедта по чл.4, ал.5 от Устройствения правилник на областните администрации с постановените съдебни актове по делата. Решенията и определенията, които не са в интерес на позицията на държавата се обжалват.

(5) По изключение, когато процесуалният представител по делото счита за нецелесъобразно обжалването на постановления съдебен акт, изготвя писмен доклад в този смисъл съвместно с Директора на дирекция „АПОФУС“ до областен управител. Процедирането по делото за напред е в зависимост от становището на областен управител, отразено с резолюция върху докладната. Когато инициативата за необжалваемост на съдебния акт изхожда от областен управител или от друг представител на политическия кабинет и при липса на изрична резолюция в този смисъл, за доказване на дадените указания са допустими всички законови средства.

**Чл. 13.** (1) (изм.рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Постъпилите искания за заверка на молби – декларации за издаване на нотариални актове по обстоятелствена проверка, молбите и заявленията за актуване и деактуване, протоколите от сесиите на Общинските съвети, заявленията за скици, може да се разпределят от определен от областния управител, със заповедта по чл.4, ал.5 от Устройствения правилник на областните администрации, за определяне на правомощията и ресорите им заместник областен управител или от главния секретар.

(2) (нова рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Постъпилите заявления за издаване на удостоверения(апостил), заведени в системата за документооборот „Акстър-офис“, се предават на началника на отдел „КАК“ в Областна администрация Бургас, който обезпечава предоставянето на услугата – лично или чрез другите служители, определени с нарочна заповед от областния управител.

**Чл. 14.** (1) Резолюцията на Директора на Дирекцията, респ. на началник отдела до конкретния служител от администрацията съдържа: дата на разпореждането, адресат и указание за действията, които следва да се извършат, необходимостта от съгласуване със служители от други звена, срок за изпълнение.

(2) Резолюциите “за становище”, “за изпълнение”, “за съгласуване” задължително съдържат и конкретен срок за изпълнение.

(3) Всяка резолюция отнасяща се до движението на постъпилите в администрацията документи, в т. ч. характер на резолюцията, кореспондент /изпълнител/, срок на изпълнение, както и изходящата кореспонденция по тях, подлежи на регистрация чрез електронната деловодна система от деловодителя или от резолиращия ръководител.

**Чл. 15.** (1) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Изходящата кореспонденция се регистрира след надлежното ѝ оформяне и подписване от изпълнителя, съгласуване от лицата, съгласно правилата в администрацията, в анетката и окончателно подписване от областния управител или упълномощени от него лица. Изключение от съгласувателната процедура е налице за исканията за оказване на помощ по овладяване и /или преодоляване на бедствия чрез привличане на военни формирования по реда на Закона за защита при бедствия.

(2) Всеки изходящ документ се съставя в толкова екземпляри, колкото е броят на адресатите, както и един екземпляр за изпълнителя по преписката (за съхранение в архива) и един екземпляр за деловодния архив.

(3) Изходящите документи задължително съдържат инициалите на изпълнителя, адрес/и на адресата/тите и изрично изписване необходимостта от обратна разписка, както и начина на получаване.

(4) Оставащият в деловодния архив оригинален екземпляр съдържа инициалите на изпълнителя, както и подписите на съгласувалите го лица, положени съобразно използваните в администрацията антетки по образец.

(5) (нова рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Вече издаденото удостоверение (апостил) от оправомощените служители, не се регистрира в системата за документооборот „Акстър-офис“. Апостилът има автоматично генериран номер от системата за легализация на документи ДокСис Перфект V3 GSI. Изработеният и подписан апостил се сканира и съхранява в електронния регистър на системата ДокСис Перфект V3 GSI, като не е необходимо да остава копие на хартиен носител за архив.

**Чл. 16.** (1) Изходящите документи се изпращат за получаване от адресатите им чрез лицензиран пощенски оператор и/или по електронна поща. Когато се изисква спазване на срокове или е необходимо да се удостовери получаването на документа от адресата, документите се изпращат с известие за доставяне, на която е записан изходящият номер на преписката и инициалите на изпълнителя.

(2) Личното получаване на изходящи документи от адресата се извършва след полагане на подпис и дата на получаване върху оригинала на документа, оставащ към архива на Администрацията.

(3) Изпращането по електронна поща е задължение на изпълнителя по преписката, който изпраща изходящия документ на адресата и на прекия си ръководител, като за целта използва служебната си електронна поща.

(4) (нова рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) Получаването на изработения и подписан апостил се извършва в Центъра за административно обслужване на Областна администрация Бургас след полагане на имената, подпис и дата на получаване върху заявлението.

## **Раздел трети**

### **Координация и взаимодействие на звената в ОА**

**Чл. 17.** (1) Изпълнението на възложената задача се извършва в определения от резолиращия ръководител срок, но не по - късно от нормативно определените за това срокове.

(2) В случай, че изпълнителят при запознаване с естеството на документите констатира, че са налице основания за конфликт на интереси, същият незабавно писмено уведомява резолиращия ръководител за отвеждането му от производството по образуваната преписка.

(3) Взаимодействието между служителите в отделите във връзка с дейностите по актуване, деактуване, управление и разпореждане с имоти – държавна собственост се регламентира с утвърдени от областния управител вътрешни правила.

**Чл. 18.** (1) За осъществяване на своите функции при изпълнението на задачи, свързани с управлението и разпореждането с имоти държавна собственост, както и в други нормативно предвидени случаи или по преценка на ръководителя на Администрацията, областният управител със заповед назначава комисии, които разглеждат документи и преписки, по които е предвидено издаването на индивидуални или общи административни актове, както и преписки относно формиране на предложение за предявяване на искова молба за защита интереса на държавата.

(2) При необходимост и в случаите на еднородност на разглежданите преписки, комисията приема свои вътрешни правила, утвърждавани от Главния секретар.

(3) Преписката се докладва за разглеждане в комисия от изпълнителя, който предварително подготвя предложение за решаване на въпроса, предмет на искането.

(4) Комисията взема решение с обикновено мнозинство, като отразява същото в нарочен за целта протокол, който се подписва от всички членове. Протоколите на комисията по

управление на собствеността и комисията по разпореждане с имотите – държавна собственост се изготвят в два екземпляра, като единият екземпляр се прилага към преписката, а другият се завежда в Протоколна книга, съхранявана в деловодството на Областна администрация Бургас.

(5) Преписката заедно с приложения към него протокол се представя на областния управител заедно с проекта за административен акт.

**Чл. 19.** (1) (изм. рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) С оглед естеството на резолюцията и дадените указания за съгласуване при изпълнение на възложената работа, служителят, на когото е възложено прякото изпълнение по преписката, съгласува изготвеното от него чрез използване на вътрешно-свързани документи чрез деловодната система „Акстър” до йерархично ниво Главен секретар. След което съгласуванията се отразяват с подпис, положен върху използваните антетки, поставени на оригинала от документа. Издаваните удостоверения по чл. 3, ал. 1 от Конвенцията(заверка с апостил) не се съгласуват.

(2) В случай на несъгласие или особено мнение от страна на съгласуващия служител, същият представя мотивирано писмено становище, което се прилага към преписката.

(3) Писменото становище се регистрира с номера на преписката в електронния деловоден регистър.

**Чл. 20.** (1) Проектите на заповеди и договори за възлагане на обществени поръчки, придобиване на активи/ услуги срещу поемане на финансови задължения, командировки в страната и чужбина, управление и разпореждане с имоти и вещи - държавна собственост, провеждане на конкурси за назначаване на служители и назначаване на служители се съгласуват по правилата на СФУК.

(2) Процедурите за осъществяване на предварителен контрол за законосъобразност на процесите и дейностите в администрацията се регламентират с утвърдени от областния управител вътрешни правила.

(3) В подготвените от служителите проекти на индивидуални административни актове се посочва освен съдържанието по чл.59 ал.2 от АПК и по чия инициатива се издават, както и необходимостта от тяхното издаване.

(4) За реализиране на йерархичния контрол, в цялост на процесите и дейностите в администрацията, подготвените от служителите проекти на документи задължително се съгласуват от началник отдел, директор на дирекция, главен секретар и ресорен заместник областен управител, по реда на чл. 46, ал. 1 от настоящия Правилник.

(5) Предварителният контрол на законосъобразност на подготвените от служителите проекти на индивидуални административни актове, документите предхождащи издаването им, както и други документи свързани с последващи процедури и действия в администрацията, задължително се осъществява чрез съгласуване от Директора на дирекция „АПОФУС“, а при негово отсъствие от заместващия го служител, посочен в заповедта за заместване. С полагането на подпис за съгласувал Директорът на дирекция „АПОФУС“ удостоверява извършения предварителен контрол върху нефинансовата дейност в Областна администрация Бургас.

(6) Главният секретар на Администрацията упражнява контрол относно срочното изпълнение на задачите, чрез електронната деловодна система “Акстър”.

**Чл. 21.** (1) В хода на текущата работа по документи, постъпили от външни кореспонденти, образуваните по тях преписки се съхраняват от служителя, на когото е възложено изпълнението. Изпълнителят по преписката открива работно досие, в което подрежда и номерира всички документи по реда на създаването и постъпването им.

(2) Всяка преписка съдържа опис, който отразява съдържанието на намиращите се в нея документи, както и движението на преписката в случай на съгласуване с други звена и служители в администрацията.

(3) Всички новопостъпили или новосъздадени документи по преписката подлежат на регистрация в електронната деловодна система на Администрацията. При регистрирането им същите получават входящ регистрационен номер и се свързват с първоначално регистрирания.

(4) При регистрацията на новопостъпили документи по вече образувана преписка служителят, обслужващ деловодната система, отбелязва върху тях името на изпълнителя по преписката.

## Раздел четвърти Класификационна номенклатура и архивиране

**Чл. 22.** (1) За целите на класификацията на документите в Администрацията се създава класификационна номенклатура в съответствие с електронната деловодна система "Акстър", утвърдена от Областния управител.

(2) Преди утвърждаването ѝ, класификационната номенклатура се съгласува с Директора на Регионалния държавен архив Бургас.

(3) Редът за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в Администрацията се урежда с вътрешни правила, утвърдени от Областния Управител в съответствие със Закона за електронния документ и електронния подпис.

**Чл. 23.** (1) Документите, преписките, техническата документация и информацията на електронни и други технически носители, по които е приключила текущата работа и са отнесени към дело, се предават в архива на администрацията.

(2) След извеждането им в съответствие с утвърдената класификационна номенклатура, заповедите на областния управител се подреждат в заповедни книги, които се съхраняват в деловодството на администрацията до приключване на календарната година.

(3) Заповедните книги се предават за съхранение в архива на администрацията след изтичане на съответната календарна година

(4) Архивираните документи се съхраняват в архива на администрацията в сроковете, установени от Закона за националния архивен фонд.

(5) До обособяването на единен архив на Администрацията, архивираните преписки и документи се съхраняват в архива на съответния отдел, като дейностите по обработката, съхраняването и ползването им се осъществяват от служител от отдела, определен със заповед на областния управител.

(6) Архивирането на преписките по отдели се извършва по утвърдената класификационна номенклатура на администрацията.

**Чл. 24.** (1) Със Заповед на Областния управител се създава постоянно действаща експертна комисия, която след изтичане на сроковете по Закона за националния архивен фонд периодично дава заключение кои документи да се запазят за постоянно или за определен период и кои да се унищожат.

(2) Заключениеята на експертната комисия се утвърждават от Директора на Регионалния държавен архив Бургас.

(3) Документите, определени за постоянно съхраняване, се предават за съхранение в РДА Бургас. Останалите документи се унищожават, освен ако със специален нормативен акт или изрично разпореждане на областния управител не се предвижда запазването им за определен допълнителен срок.

**Чл. 25.** (1) Ползването на архивни документи от лица, вътрешни на Администрацията, се извършва след надлежно отбелязване на това обстоятелство в специално създаден за целта дневник за движението на архива срещу подпис на служителя заявил ползването на съответната архивна единица.

(2) Ползването на архивни документи от трети лица се извършва по реда за предоставяне на достъп до обществена информация, в случай че достъпът до тях е разрешен по установения в този Правилник и в Закона за достъп до обществената информация ред.

**Чл. 26.** (1) Администрацията осигурява свободен достъп до служебна обществена информация на граждани и организации по реда на този Правилник и при спазване на разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация, Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни. Информацията се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване.

(2) Заявлението за предоставяне на достъп до обществена информация съдържа пълни данни за заявителя, описание на исканата информация, предпочитаната форма за предоставяне на достъп до исканата информация;

(3) Заявленията за достъп до обществена информация, както и извършените по тях действия и издадени актове подлежат на задължителна регистрация в нарочен за целта регистър.

(4) Служителят от администрацията, определен за осигуряването на достъп до обществена информация е длъжен и да се съобрази с предпочитаната форма за предоставяне в т.ч. и когато същата е заявена за ползване от лица със зрителни увреждания или увреждания на слухово-говорния апарат.

(5) Заявленията за предоставяне на достъп до обществена информация се разглеждат в срок не по-късно от 14 дни от дата на регистрацията им, респ. от дата на отстраняване на непълноти или нередовности в искането ако такива са налице.

(6) Разрешаването или мотивираният отказ за ползване на обществена информация се съобщават на заявителя незабавно. Същите подлежат на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

## **Раздел пети** **Регистри**

**Чл. 27.** (1) За нуждите на документооборота и в случаите изрично предвидени с нормативен акт в Администрацията се създават и поддържат регистри.

(2) В Областна администрация Бургас се водят следните регистри:

1. Входящ – изходящ електронен деловоден регистър.
2. Регистър на преписките по Закона за обезщетяване на собственици на одържавени имоти.
3. Регистър на заявленията за достъп до обществена информация.
4. Главен регистър на държавните имоти.
5. Спомагателни регистри за имотите – публична и частна държавна собственост.
6. Регистър на договорите за наем и заповедите за предоставяне на имоти - за ползване и управление
7. Регистър на договорите за разпореждане с имоти – частна държавна собственост.
8. Регистър на съдебните дела,
9. Регистър за обществените поръчки
10. Регистър по Закона за политическата и гражданската реабилитация на репресираните лица
11. Регистър за сигналите и предложенията на граждани и организации
12. Регистър на ведомствения архив
13. Дневник за движението на архива

(3) Всички обстоятелства, подлежащи на вписване в създадените за целта регистри се отразяват незабавно от определените за воденето и поддържането им служители от администрацията.

(4) Документите, съдържащи обстоятелства, подлежащи на вписване, задължително съдържат разпореждане за вписване. Копия от тези документи се представят на служителя, поддържащ регистъра за отразяване на вписването.

(5) Достъпа до регистрите от служителите на администрацията е неограничен, а достъпа на трети лица се осъществява по реда на този Правилник и на Закона за достъп до обществената информация.

## **Глава четвърта** **Информация за услугите**

**Чл. 28.** (1) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Областна администрация осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Бургас се обявяват на информационно табло в помещението за обслужване на граждани и юридически

лица, в сайта на администрацията, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(3) Администрацията осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги, включващо:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане – служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане. Посочва се и възможността за извършване на картови плащания.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. Начини на получаване на резултата от услугата.

(4) Посочената в ал. 3 информация се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 АПК и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(5) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

**Чл. 29.** (1) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) За измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни в Областна администрация Бургас се:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследват и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) се управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) (изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания, съгласно „Анкетна карта за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас”, приложение № 3, неразделна част към настоящите правила. Достъпа до образците е свободен;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;



5. анализ на медийни публикации;  
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон".

(3) Попълнените образци на анкетни карти по ал. 2, т.1, се пускат от гражданите в кутията за сигнали и жалби, мнения и препоръки, находяща се в Центъра за административно обслужване.

(4) (нова с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.) Всяка година до 1 април се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на администрацията.

(5) (изм. с рег. № 80-00-6/08.01.2019г., рег. № 80-00-159/09.04.2020г. предишна ал. 4) Всяка календарна година се изготвя анализ на извършените плащания чрез поставеното ПОС терминално устройство в Областна администрация Бургас, включващ броя на транзакциите и размера на приходите от платените такси.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1 *“Акстър”* е внедрен и въведен за ползване софтуерен продукт, отразяващ цялостния документооборот в Областна администрация Бургас от момента на неговото създаване до архивирането му по установения нормативен ред.

§ 2 *“Обмен”* е електронна система за вътрешна комуникация между служителите и звената в Областна администрация Бургас.

§ 3 (нов рег. № 80-00-6/08.01.2019г.) *„ДокСис Перфект V3 GSI“* е софтуерен продукт, система за легализация на документи, функционираща на централно и локално ниво. Достъпа до системата е персонализиран и се осъществява чрез индивидуални пароли.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1 Разглеждането на предложенията и сигналите, подадени в Областна администрация Бургас, се извършва съгласно правилата на чл. 7а от УПОА и АПК.

§2 За неуредени въпроси по приложението на настоящия Правилник се прилагат Административнопроцесуалният кодекс, Закона за националния архивен фонд, Закона за достъп до обществена информация, Наредбата за административното обслужване, Устройствения правилник на областните администрации и др. действащи в Република България законови и подзаконовни нормативни актове.

§3 Настоящите вътрешни правила се изготвят на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации.

§ 4 Контрол по спазване на Вътрешните правила се осъществява от главния секретар.

§ 5 Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от главния секретар.

§ 6 Вътрешните правила да бъдат доведени до знанието на всички служители в Областна администрация Бургас, за сведение и изпълнение чрез деловодната система *„Акстър“*.

Приложение № 1

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БУРГАС

**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:

1/3 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:

- 1/3 като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- 1/3 като вътрешна куриерска пратка

- 1/3 като международна препоръчана пощенска пратка
- 1/3 Лично от звеното за административно обслужване
- 1/3 По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: .....

Заявител: .....

**Приложение № 2**  
(изм. с рег. № 80-00-159/09.04.2020г.)

**ДО  
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ  
НА ОБЛАСТ БУРГАС**

**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 ЦАО 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 изисква.

Дата:  
Гр./с.....

Подпис:  
(.....)

### Приложение № 3

## АНКЕТНА КАРТА за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас

Моля, отговорете на всеки един от следните въпроси коректно така, както Вие мислите, като маркирате с „X” в съответното квадратче или попълните полетата с текст.

**1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Областна администрация Бургас?**

.....  
.....

**2. Кои звена/места за обслужване и/или служители сте посещавали?**

- Център за обслужване на гражданите
- Директор дирекция
- Началник Отдел
- Друг служител (уточнете длъжностното му ниво)

.....

**3. За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация Бургас?**

.....  
.....

**4. В каква степен получавате нужната Ви информация?**

- напълно
- отчасти
- не получавам

**5. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?**

- напълно
- отчасти
- слабо

не ме удовлетворяват

**6. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?**

*Компетентност:*

- компетентни
- има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност
- не са компетентни

*Отношение към гражданите:*

- вежливо
- внимателно
- грубо
- пренебрежително

**7. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**

**(моля, отбележете само един отговор)**

- достъп до информация
- количество на предоставена информация
- отношението на служителите към Вас
- обстановката, в която се предоставят услуги
- друго (моля, посочете)

.....

**8. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна администрация Бургас**

.....  
.....