



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Софийска област



УТВЪРЖДАВАМ:

МАЯ ЦАНОВА (П)

*Главен секретар
на Областна администрация на
Софийска област*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИ, СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН ОБМЕН НА СЪОБЩЕНИЯ И СИСТЕМА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА СОФИЙСКА ОБЛАСТ



Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 1 ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации, приет с ПМС № 121 от 05.07.2000 г.

(2) За неуредените в Наредбата и в Устройствения правилник въпроси главният секретар утвърждава настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената и последователността на извършваните от и във тях действия при осъществяване на административното обслужване, уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация на Софийска област.

стр. 1

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване на граждани, система за електронен обмен на съобщения и система за сигурно електронно връчване в Областна администрация на Софийска област

(3) Настоящите правила уреждат възможността за плащания чрез ПОС терминал за предоставяните от Областна администрация на Софийска област административни услуги, в това число извършването на периодичен анализ за необходимостта и ефективността от прилагането на тези плащания, информиране и насърчаване на потребителите за тяхното използване, и за извършването на последващ контрол.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. Да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация на Софийска област.
2. Да се оптимизира времето за административно обслужване на гражданите, като след приемането с регистриране на заявената услуга, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите.
3. Да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, е синтезирана на едно място.
4. Да се повиши качеството и ефективността на работа на администрацията.

(2) Административното обслужване се осъществява при спазване на висока култура и етично отношение, съблюдаване принципите на законност, равнопоставеност, бързина, достъпност, функционалност и качество на административно обслужване.

(3) Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване на граждани в Областна администрация на Софийска област кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация на Софийска област, с Хартата на клиента (публикувани на официалната страница на Областната администрация) и стандартите за административно обслужване.

Глава втора ПОНЯТИЯ

Чл. 3. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Областна администрация на Софийска област.

(2) „Административна услуга“ е:

1. издаването на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права и задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административния режим, които се дават по силата на нормативен акт или

стр. 2

които са свързани с издаването на нормативен акт или с извършване на друга административна услуга;

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

(3) „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или създавани от извършващия административна услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(4) „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги и действия, предвидени в нормативен акт, жалби, сигнали, предложения и други.

(5) „ПОС терминал“ за целите на настоящите правила е терминално устройство, с което се извършват плащания на административни услуги на място в деловодството или в касата на Областна администрация на Софийска област, чрез използване на платежна /дебитна или кредитна/ карта.

(6) „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

(7) „Лого и слоган на държавната администрация“ – логото е графичен знак, който символизира държавната администрация, слоган е посланието на администрацията към обществеността. Поставят се на отличителни знаци, указателни табели, на интернет страницата на администрацията, поздравителни адреси, папки и материали, кутии за мнения и коментари, харта на клиента.

(8) „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено по различни показатели изискване за административно обслужване, което администрацията се ангажира да съблюдава.

Глава трета

ПРИНЦИПИ И СТАНДАРТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Областна администрация на Софийска област осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност и истинност;
2. осигуряване на пълна и точна информация при осъществяване на административното обслужване;

стр. 3

3. равнопоставеност и взаимно уважение;
 4. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
 5. самостоятелност и безпристрастност;
 6. достъпност, публичност и прозрачност;
 7. последователност и предвидимост;
 8. отговорност и отчетност;
 9. ефективност;
 10. субординация и координация;
 11. различни начини за плащания на дължимите държавни такси и цени на услугите;
 12. конфиденциалност;
- (2) Административното обслужване в Областна администрация на Софийска област се осъществява на български език.
- (3) При предоставяне на административни услуги Областна администрация на Софийска област се стреми да прилага комплексно административно обслужване.

Чл.5. (1) Административното обслужване на Областна администрация на Софийска област се осъществява при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
 2. ясна и общоразбираема информация, без абривиатури, съкращения и препратки;
 3. различни форми и начини за достъп, информация и заявяване на административните услуги;
 4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
 5. надеждна обратна връзка, изразяваща се в:
 - извършване на анкетни проучвания;
 - провеждане на консултации със служителите;
 - извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
 - анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
 - анализ на медийни публикации.
 6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и утвърдени правила, обявени на официалния сайт на администрацията и на видно място в Центъра за административно обслужване;
 7. качество на предоставяните услуги.
- (2) Областна администрация на Софийска област ежегодно изследва и анализира удовлетвореността на потребителите от административно обслужване.

стр. 4

(3) С цел повишаване професионалната квалификация на служителите и подобряване на административното обслужване, главният секретар на Областна администрация на Софийска област организира обучения.

(4) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Областна администрация на Софийска област се осъществява при задължително спазване на всички общи стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за обозначаване на единно наименование на мястото за предоставяне на административни услуги като „Център за административно обслужване“;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в Центъра за административно обслужване, и 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 административното 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) Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, към които се придържа и цели да поддържа Областна администрация на Софийска област:

1. стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване с осигурени места за паркинг в непосредствена близост;
2. стандарт за служители, изпълняващи функции по оказване на съдействие и помощ на потребителите при попълване на документи;

стр. 5

3. стандарт за допълнителен вид техническо оборудване в помещенията, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи и онлайн комуникация;
5. стандарт за достъпност в извънработно време;
6. стандарт за онлайн проверка и проследяване в реално време на статуса на заявената услуга;
7. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“;
8. стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности – обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с трайни увреждания или намалена подвижност.

(3) Областна администрация на Софийска област разработва и приема Харта на клиента, която публикува на официалната интернет страница, в брошури и други печатни материали, с обозначени дата на приемане и дата на последна актуализация.

1. Хартата на клиента е поставена на видно и достъпно място в служебните помещения, в които се извършва административното обслужване и съдържа общите и собствени стандарти за качество.

2. При разработването на Хартата на клиента Областна администрация на Софийска област съблюдава правила и насоки за разработване Харта на клиента, регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерски съвет.

Глава четвърта

ОСНОВНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Чл. 7. Областна администрация на Софийска област гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване със следните задължения на служителите:

1. да се отнасят отзивчиво и любезно към всички потребители;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различни видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон/факс, интернет и електронно подписани документи;
3. да се стремят да изграждат доверие у потребителите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, удовлетворяващ ги в максимална степен;
4. да защитават неприкосновеността на потребителите и да не разкриват поверителна информация за тях;
5. да проявяват инициативност по отношение усъвършенстването на процесите по административно обслужване - предложения и инициране прилагането на нови решения;
6. да проявяват гъвкавост и адаптираност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език при общуването;
8. да се стремят гражданите да получат отговор на всички интересующи ги въпроси;

стр. 6

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да носят информационен служебен бадж, да съобщават името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят на потребителите;
11. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
12. да не се хранят и да не водят лични разговори в присъствието на потребители;
13. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Глава пета

СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И СТАНДАРТИ ЗА ВРЕМЕТО ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИ

Чл. 8. Сроковете за изпълнение на предоставяните от Областна администрация на Софийска област административни услуги са посочени съобразно нормативните актове:

1. в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър (<http://iisda.government.bg/>);
2. на интернет страницата на администрацията www.sofoblast.bg.

Чл. 9. В Областна администрация на Софийска област се приемат следните стандарти по отношение на времето за обслужване на граждани:

1. за отговор на запитвания - 7 (седем) дни;
2. за вземане на решение по предложение - 2 (два) месеца;
3. за отговор на предложения - 7 (седем) дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган - 7 (седем) дни след получаването му;
5. за вземане на решение по сигнал - 2 (два) месеца;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 (седем) дни от постановяването на решението;
7. време на чакане за прием и изслушване на граждани в Деловодството и фронт офиса – 4 (минути) минути;
8. време за отговор на телефонни обаждания на специално посочени телефони за връзка с потребители - 2 (две) - 3 (три) минути;
9. за разглеждане на заявления за достъп до обществена информация - 14 (четиринадесет) дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган 14 (четиринадесет) дни;
11. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от Омбудсмана - 14 (четиринадесет) дни.

стр. 7

Глава шеста

ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. (1) Център за административно обслужване.

1. Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация на Софийска област се организира централизирано, на принципа на "едно гише" за всички административни звена.

2. При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез обособения за целта Център за административно обслужване (ЦАО).

3. Функционирането на Центъра за административно обслужване на Областна администрация на Софийска област се осъществява от служители, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

4. Центърът за административно обслужване фронт-офис се намира на партерен етаж в сградата на Областна администрация на Софийска област в гр. София, бул. „Витоша” № 6, като за допълнителна обработка на документи се ползва и стая № 516, ет.V.

5. В Областна администрация на Софийска област са поставени указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и на съответните обслужващи звена. Информацията върху указателните табели, както и върху отличителните знаци на служителите, са представени на български и на английски език.

6. Центърът за административно обслужване фронт-офис е достъпен за всички граждани. Осигурен е удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена или затруднена подвижност, чрез идентифициране и елиминиране на всякакви пречки пред достъпността до и в Центъра за административно обслужване на Областна администрация на Софийска област.

(2) Ред за регистрация на подадени искания.

1. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва в Центъра за административно обслужване по реда, утвърден с настоящите правила.

1.1. В центъра за административно обслужване фронт-офис се осъществява прием на документи на граждани всеки работен ден от 8,30 до 17,30 часа без прекъсване.

1.2. В стая № 516, ет.V се обработват вече приети документи, които се разпределят към служители от съответното експертно звено.

2. Работното време на служителите, осъществяващи административното обслужване, е не по-кратко от установеното в Областна администрация на Софийска област работно време - от понеделник до петък от 8,30 до 17,30 часа, с почивка от 30 минути в интервала от 12,30 до 13,30 часа - стъпаловидно, с осигурен непрекъсваем режим на работа.

стр. 8

2.1. В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Центъра за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

2.2. Служителят „човешки ресурси“ в Областната администрация на Софийска област води дневник за случаите на удължено работно време на Центъра за административно обслужване, ежемесечно уведомява Областния управител и Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд.

2.3. Служителят „човешки ресурси“ в Областната администрация на Софийска област следи работното време на Центъра за административно обслужване, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

3. Постъпващи документи са тези:

- получени по пощата на адрес: гр. София 1040, бул. „Витоша“ № 6 - в оригинал;
- получени по електронната поща;
- получени по факс 02/ 988 34 84;
- подадени "на ръка" в Центъра за административно обслужване;
- получени чрез електронен обмен на документи чрез ДАЕУ;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

4. Когато гражданите се нуждаят от извършване на административна услуга, те контактуват само със служителя в Центъра за административно обслужване в Областна администрация на Софийска област.

5. Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се подават в Центъра за административно обслужване и след тяхното преглеждане и регистриране, на гражданина се дава входящ номер на преписката и код за достъп чрез интернет страницата на Областна администрация на Софийска област.

6. Областната администрация на Софийска област използва автоматизирана деловодна информационна система „Архимед“ с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

7. При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

8. В електронната система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, впоследствие и поставената резолюция.

9. В електронната система на Областна администрация на Софийска област се завеждат оригинали на получени документи. Входящата поща, получена по факс или електронна

стр. 9

поща, се завежда през деловодната система по общия ред, като задължително се изпраща входящ регистрационен номер обратно на заявителя.

10.1. При приемането на заявления за извършване на административна услуга служителят в Центъра за административно обслужване предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга, като дава указания за попълването им, ако това се налага. При устно заявление на административна услуга се изготвя протокол, удостоверяващ заявената услуга, съдържащ реквизитите на приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 на НАО.

10.2. При подаване на заявлението заявителят може да посочи предпочитания начин за получаване на издадения индивидуален административен акт, като това може да стане лично от Центъра за административно обслужване или на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор, като пощенските разходи са за сметка на заявителя.

11. При регистрирането на входящите документи служителят в Центъра за административно обслужване проверява дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи (приложения). При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

12. Анонимни сигнали не се приемат.

(3) Редът за регистрацията на пощата и за движение на преписките е описан подробно във Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация на Софийска област.

Глава седма

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 11. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с Регистъра на услугите (съгласно чл. 17, ал. 1 и ал. 2 от Наредбата за административното обслужване) и в съответствие с дейностите и функциите на областна администрация, регламентирани в нормативните актове.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят от Центъра за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно чл. 7, ал. 2 от НАО, по примерен образец (приложение № 1 от НАО). В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от звеното, към което е насочена.

(4) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответния

стр. 10

служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(5) Служителите от Центъра за административно обслужване са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

(6) Заплащане на административна услуга се извършва чрез плащане в брой в касата на Областна администрация, находяща се в кабинет № 224, ет. 2, чрез ПОС устройства, находящи се във фронт офиса на партерния етаж или в касата на администрацията и по банков път. Служителят, обслужващ касата, разяснява начина на плащане на заявената административна услуга и насърчава плащането с платежна карта чрез внедреното терминално устройство ПОС и осигурената възможност за картови плащания.

(7) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(8) Работата с жалби, предложения и сигнали в Областна администрация на Софийска област се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

(9) Информация за предлаганите услуги и дейности на Областна администрация на Софийска област, както и за общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителя в Центъра за административно обслужване, където са налични бланки, формуляри и указания за ползването им.

(10) Работа със заявления за достъпът до обществена информация Областната администрация на Софийска област.

1. Подаването и приемането на писмено заявление за достъп до обществена информация в Областна администрация на Софийска област се осъществява по следните начини:

1.1. По пощата на адрес: гр. София 1040, бул. „Витоша“ № 6;

1.2. „На ръка“ в Центъра за административно обслужване в Областната администрация на Софийска област;

1.3. По факс: 02 / 988 34 84;

1.4. На електронна поща: sofoblast@government.bg

2. Заявлението за достъп до обществена информация следва да съдържа:

2.1. Трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;

2.2. Описание на исканата информация;

2.3. Предпочитаната форма за предоставяне на достъпа до исканата обществена информация - преглед на информацията - оригинал или копие; устна справка; копия на хартиен носител; копия на технически носител;

2.4. Адрес за кореспонденция със заявителя.

3. Устно запитване за достъп до информацията се приема в Центъра за административно обслужване в Областната администрация на Софийска област, като за целта се съставя протокол от служителя, обслужващ Центъра за административно

стр. 11

обслужване. Протоколът съдържа всички реквизити на заявлението за достъп до обществена информация и се подписва от заявителя и служителя, съставил протокола. Същият се завежда в деловодната система на администрацията по надлежния ред, съгласно Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация на Софийска област и настоящите вътрешни правила.

4. Заявленията за достъп до обществена информация, получени по пощата, "на ръка", по факс или електронната поща, се регистрират от служителя в Центъра за административно обслужване по надлежния ред, съгласно Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация на Софийска област и настоящите вътрешни правила.

5. Движението и резолирането на заявленията за достъп до обществена информация се извършва по общия ред, съгласно Вътрешните правила за организация на работата в Областна администрация на Софийска област и настоящите вътрешни правила.

6. Разглеждането на постъпилите заявления е до 14 дни от регистрирането им в Центъра за административно обслужване. Възможно е удължаване на срока в предвидените от закона случаи.

7. Решение за предоставяне или за отказ от предоставяне на обществена информация, както и за предоставяне на частичен достъп до исканата обществена информация по смисъла на чл. 28 ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация взема Областният управител или упълномощен от него Заместник областен управител.

8. Предоставянето на частичен достъп до исканата от заявителя обществена информация може да бъде под формата на:

8.1. Предоставяне на информация по част от исканията в заявлението;

8.2. Предоставяне на целия носител на информацията със заличени полета, съдържащи информация, достъпът до която е ограничен.

9. Със заповед на Областния управител се определя служител - юрист, който обработва заявленията за достъп до обществена информация.

9.1. Упълномощеният със Заповед на Областния управител юристконсулт води досие на всяко заявление за достъп до обществена информация. Досието съдържа: заявление, водената в хода на процедурата кореспонденция, решение за достъп или отказ за предоставяне на обществена информация, платежен документ, протокол за приемопредаването на документа с исканата информация или писмо (копие) за предоставяне на достъп с върната обратна разписка.

10. При поискване, служителят по т. 9 предоставя на Главния секретар справка за постъпилите заявления за достъп до обществена информация с цел обобщаване, изготвяне на отчети и др.

Чл. 12. (1) Областният управител приема предварително записали се граждани за среща всеки работен ден.

(2) Заместник областните управители приемат гражданите в зависимост от определените им със Заповед ресори и общини на Софийска област:

- всеки вторник, всяка сряда и всеки четвъртък от 10:00 до 12:00 часа;

стр. 12

(3) Графиците за прием се изготвят от техническите секретари на Областния управител и на Заместник областните управители на Софийска област (тел. 02 /930 18 01, 02/930 18 14), които записват имената на гражданина, тема на срещата и телефон за обратна връзка с гражданина.

(4) По преценка на съответния ръководител, осъществяващ приема, както и в неотложни случаи, граждани могат да бъдат приети и извън приемния график.

Глава осма ОСПОРВАНЕ

Чл. 13. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.

Глава девета ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ЗВЕНАТА

Чл. 14. (1) За осъществяване движението на преписките в Областна администрация на Софийска област е внедрена деловодната система „Архимед”.

(2) Освен на хартиен носител чрез поставяне на писмени резолюции, документите биват администрирани и в електронен вариант чрез отделните модули на деловодна система „Архимед”.

(3) След регистрация в деловодната система „Архимед” документите се насочват към Главния секретар и Областния управител.

(4) Областният управител или Главният секретар резолират в деловодната система всички документи, като ги насочват за изпълнение и поставят срок и резолюция;

(5) Директорите на дирекции и Началниците на отдели резолират за изпълнение поставени задачи на отделните служители и поставят срок и резолюция.

(6) След насочване на документите в електронната система за документооборот началниците на Отдели и Директорите на дирекции предават при необходимост документите на хартиен носител към изпълнителите в деня на постъпването им или най-късно на следващия ден за изпълнение на поставените съгласно резолюциите задачи на конкретния служител. Протоколите от заседания на Общински съвети се предават незабавно след получаването им.

(7) Неправилно насочени документи се връщат обратно в Центъра за административно обслужване.

(8) Кореспонденция, адресирана до областния управител или с общ адрес: Областна администрация на Софийска област, се предава на Главния секретар, който я преглежда и насочва по компетентност. Спешни документи се предават в спешен порядък на Главния секретар.

(9) Главният секретар осъществява контрол по изпълнение на поставените върху документите резолюции.

стр. 13

(10) Резолюциите се поставят в деня на получаване на входящите документи, ако документа е входящ до 15:45 часа на същия ден, като се определят:

т. 1 конкретен изпълнител;

т. 2 при необходимост - указание за съгласуване с друго звено;

т. 3 задача и срок на изпълнение;

т. 4 дата и подпис на резолюцията (ако се ползва и хартиен носител).

(11) Пренасочването по компетентност на документи или искане на становище се извършва с резолюция на Главния секретар, като се отразява в електронната система за документооборот.

(12) При резолюция за повече от един служител, отговорен за обработката и изпълнението на документа е водещият по резолюция.

(13) Вторият и следващите изпълнители са длъжни да изпратят становището си на водещия изпълнител не по-късно от 2 работни дни преди крайния срок, определен за водещия изпълнител, освен в случаите, когато сроковете са по-кратки от два дни.

(14) Водещият изпълнител обобщава становищата и изготвя документа, който се парафира на лицевата страна на втория екземпляр от служителите, които работят по преписката, при спазване йерархията на длъжностите, преди внасянето му за подпис от Областния управител.

(15) Изпълнителите са отговорни за спазването на определения в резолюцията срок.

(16) Всеки служител, получил документи по служебната си електронна поща, е длъжен да ги препрати на електронната поща на деловодството за завеждане. Получените документи по електронен път се разпределят по съответния надлежен ред.

(17) Всички поздравителни адреси, покани, благодарствени писма и други се предават на главен специалист „Връзки с обществеността” за класиране и съхранение.

Глава десета

ИНТЕГРИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА ЗА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 15. (1) Областна администрация на Софийска област отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазване сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

стр. 14

Глава единадесета
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 16. (1) Областна администрация на Софийска област създава, поддържа и развива различни канали и методи за обратна връзка с потребителите, чрез които периодично изследва и анализира качеството на административното обслужване, а именно:

1. пощенска кутия за подаване на сигнали, предложения, жалби, похвали и анкетни карти за измерване удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Областна администрация на Софийска област;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция, намираща се на входа на административната сграда;
3. анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите, поставена пред деловодството и пред фронт-офиса на входа на административната сграда;
4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
5. провеждане на консултации със служителите на Областна администрация на Софийска област от съответния експертен отдел;
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в установеното работно време;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации в рамките на работната седмица;
8. анализ на медийни публикации.

(2) Постъпилите в деловодството сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване, се докладват на Областния управител и се разглеждат от комисия, назначена със заповед на Областния управител.

(3) Получените анализирани данни от обратната връзка и резултатите за удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги се оповестяват веднъж годишно, с което се информира обществеността.

(4) След обсъждане на постъпилите мнения и предложения, при необходимост се предприемат действия за подобряване качеството на административното обслужване.

(5) Предприетите мерки и резултатите от тях също се оповестяват и обсъждат пред обществеността.

(6) Всяка година до 1-ви април Областна администрация на Софийска област изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на официалната интернет страницата на администрацията.

Глава дванадесета

стр. 15

АНАЛИЗ НА ЕФЕКТИВНОСТТА ОТ ПРИЛАГАНЕ НА КАРТОВИ ПЛАЩАНИЯ

Чл. 17. Областна администрация на Софийска област предоставя възможност за различни начини на плащане на таксите и цени на услуги – в брой на касата, по банков път или чрез ПОС терминал.

Чл. 18. Областна администрация на Софийска област извършва на всяко полугодие анализ на необходимостта и ефективността от прилагането на плащания чрез ПОС терминал.

Чл. 19. До 15-то число на месеца, следващ съответното полугодие, главният счетоводител подава информация за постъпилите по сметката на администрацията суми за такси и цени на услуги.

Чл. 20. До 15-то число на месеца, следващ съответното тримесечие, старши експерт-счетоводител от дирекция АПОФУС подава информация за общия брой предоставени срещу заплащане услуги за периода, в това число и услугите, заплатени чрез ПОС терминал.

Чл. 21. Информацията по чл. 19 и чл. 20 се подава общо на директор АПОФУС, който под контрола на главния секретар извършва анализ на необходимостта и ефективността от прилагане на плащания чрез ПОС терминал.

Глава тринадесета РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 22. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна администрация на Софийска област.

(2) Директорите на Дирекции осъществяват пряк надзор върху служителите и осъществяват контрол относно спазването на сроковете по преписки. До 5-то число на месеца, въз основа на деловодната система представят справка за просрочените преписки през предходния месец, която обсъждат с Главния секретар, причините за това и мерките за отстраняването им.

(3) На всеки три месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директор на Дирекция „АПОФУС” или определен от него служител изготвя доклади относно качеството на административното обслужване в Областната администрация на Софийска област и ги предоставя на Главния секретар.

(4) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(5) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на Областна администрация на Софийска област.

Глава четиринадесета

стр. 16

ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл. 23. (1) Гражданите имат право да отправят към Главния секретар своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента, находяща се във фронт-офиса на Центъра за административно обслужване или чрез интернет страницата на Областна администрация на Софийска област.

(2) На електронната страница на Областна администрация на Софийска област се публикува и своевременно актуализира информация за извършваните административни услуги.

(3) Чрез системата за документооборот „Архимед” на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, се следи документооборота и се получават справки за текущото състояние на служебните преписки.

Глава петнадесета

СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН ОБМЕН НА СЪОБЩЕНИЯ

Чл. 24. С този раздел се урежда приемането, регистрирането и изпращането на документи чрез Системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/.

Чл. 25. Правилата са неотменна част от съпътстващите документи по отношение на техническия протокол /чл. 18 от НОИИСРЕАУ/ и са задължителни за всички служители в администрацията.

Чл. 26. В автоматизираната информационна система /АИС/ на администрацията е създаден модул за поддръжка на електронния обмен на документи, където се подготвят и съхраняват всички съобщения, преминали през него.

Чл. 27. Всички данни за факти, процеси, както и всички служебни технически данни, необходими за осъществяването на електронния обмен на документи, се поддържат със средствата и в средата на АИС, и модул за електронен обмен на документи.

Чл. 28. При възникване на грешка при приемане и предаване на документа във връзка с извършваните проверки, описани в спецификацията на техническия протокол, се търси съдействие от фирмата, поддържаща модула и АИС.

Чл. 29. (1) Основните дейности при регистрация на получените документи в електронен вид чрез СЕОС се извършват при спазване на следния технологичен ред:

т. 1. Преглед на получените документи.

т. 2 Преглед на полученото файлово съдържание и корекция в текстовото поле „относно“, ако е необходимо.

т. 3. Проверка за наличието на описаните приложения във файлово съдържание.

В случаите, когато липсват описани приложения, това се отбелязва, ако АИС позволява.

1. Проверка за наличие на електронен подпис в прикачения файл.

2. Прикачване на документи към съответната преписка /ако е необходимо/.

стр. 17

3. Регистрация на документа:

3.1. При регистрация на документа АИС автоматично изпраща получения регистрационен номер на изпращащата страна.

3.2. След регистрацията на документа се процедурира съгласно установените правила за организацията на документооборота в Областната администрация на Софийска област.

3.3. Погрешно изпратен документ не подлежи на регистрация.

3.4. Повторно изпратен документ не се регистрира.

3.5. Документи с файлово съдържание, надвишаващо максимално допустимото, не се регистрират.

3.6. Документи с установено наличие на повреден софтуер не се регистрират.

Чл. 30. (1) Основните дейности при регистрацията и изпращането на изходящите документи чрез СЕОС се извършват при спазване на следния технологичен ред:

1. Регистрация на изходящия документ в електронен вид.

а/ определяне вида на документа;

б/ отразяване съдържанието на документа в „забележка“ - кратко описание съдържанието на документа;

в/ избор на кореспондент;

г/ прикачване на файл с форматирано съдържание - Word, Excel, PDF на създадения документ.

2. Подписване на прикачения файл с квалифициран електронен подпис.

3. Създаване на регистрационен номер на документа в АИС.

4. При невъзможност за подписване с квалифициран електронен подпис - сканиране на регистрирания документ.

5. Препращане на документа в електронен вид чрез СЕОС към съответния кореспондент.

6. Документът, който се изпраща, задължително трябва да има съдържание.

7. За да се изпрати съобщение през СЕОС, към него задължително следва да са прикачени един или повече документи за изпращане.

8. При регистриране на документа АИС на административната структура автоматично получава регистрационен номер на получаващата страна.

8.1. При закъснял отговор по изпратен документ се изпраща запитване за статус на документа. Ако на запитване за статус не се получи отговор, препоръчително е да се търси връзка по телефона, обявен за приемащата страна в регистрацията в Регистъра на участниците.

9. В случай на отказ на отсрещната страна от регистрация на документа, се взимат мерки за отстраняване на причините за отказ.

Чл. 31. (1) В случай на технически проблем, ако документът не е изпратен на отсрещната страна, се следват процедурите за поддръжка на АИС за анализ и реакция по възникнали проблеми.

(2) До отстраняването на възникналия проблем документите се изпращат от АИС по електронната поща с електронен подпис.

(3) Адресите на електронните пощи на участниците в СЕОС са обявени на интернет страницата на ДАЕУ.

Глава шестнадесета

СИСТЕМА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ

Чл. 32. Правилата в това приложение уреждат възможностите за достъп, приемането, регистрирането и изпращането на документи и съобщения чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), осигуряваща удостоверена електронна комуникация с администрации, юридически лица и гражданите, регистрирани в ССЕВ.

Чл. 33. (1) Получената и изпратена кореспонденция се регистрира в Административно-информационната система „Архимед“ на база удостоверения достъп на юридическите и физически лица до ССЕВ.

(2) Документите по ал. 1 се обработват:

- на хартиен носител чрез сканиране;
- в електронен вид, подписани с валиден електронен подпис.

Чл. 34. (1) Достъпът до Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) се осигурява при изпълнение правилата и инструкциите на първичния администратор - Държавна агенция "Електронно управление" (ДАЕУ).

(2) Областният управител, със Заявление за създаване на профил в ССЕВ до Държавната агенция електронно управление, определя лицето, отговорно за администриране на профила на Областна администрация на Софийска област в ССЕВ, в съответствие с общите изисквания за присъединяване към Системата.

(3) Областният управител упълномощава или определя със заповед служители от дирекция АПОФУС за работа с електронен подпис с титуляр Областна администрация на Софийска област, които ще обработват кореспонденцията в Системата за сигурно електронно връчване.

(4) Достъпът на служителите, упълномощени от областния управител за работа в ССЕВ, се осигурява след регистриране като физическо лице на упълномощения служител, след което се следват инструкциите на Държавна агенция електронно управление.

(5) Осигуряването на достъп до ССЕВ се координира и контролира от главния секретар.

Чл. 35. Процедурата по тази глава се изпълнява от служителите от дирекция АПОФУС.

Чл. 36. Входящата поща, получена в профила на организацията, се регистрира в деловодната система.

Чл. 37. Основните дейности при регистрация на получени съобщения и документи чрез Системата за сигурно електронно връчване се извършват при спазване на следния технологичен ред:

стр. 19

1. Преглед на получени съобщения.
2. Преглед на полученото файлово съдържание.
3. Регистриране в деловодната система.
4. Връщане на входящ номер.
5. След регистрацията на документа се процедира съгласно Глава шеста от настоящите правила.

Чл. 38. Погрешно изпратен документ или тестово съобщение не подлежи на регистрация.

Чл. 39. Повторно изпратен документ не се регистрира.

Чл. 40. При постъпване на документ за заявяване на електронна административна услуга се извършват следните дейности:

1. Проверка за наличие на валиден електронен подпис в прикачения/те файл/ове.
2. Проверка за наличие на описаните приложения във файловото съдържание. В случаите, когато липсват описани приложения, това се отбелязва като забележка и се връща за корекция към заявителя.
3. Регистриране на документа в деловодната система.
4. Връщане на входящ номер към подателя през Системата за сигурно електронно връчване.
5. След регистрацията на документа се процедира съгласно установените вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

Чл. 41. (1) Отговорът на получен документ от физически и юридически лица чрез Системата за сигурно електронно връчване се изпраща по същия канал, освен ако подателят изрично е посочил друго или изпълнението изисква изпращане на хартиен носител.

(2) При електронен обмен на съобщения с администрации, потребители на Системата за електронен обмен, комуникацията приоритетно се извършва през Административно-информационната система „Архимед“ чрез електронен обмен.

Чл. 42. Погрешно изпратен документ се изпраща към отговорната за изпълнение администрация.

Чл. 43. При изпращане на изходящи документи чрез Системата за сигурно електронно връчване се спазва следния технологичен ред:

1. Регистриране на изходящия документ в деловодната система.
2. Избор на получател.
3. Въвеждане вида на документа в полето „Заглавие“.
4. Описване на документа в поле „Съдържание“ – кратко описание на съдържанието на документа.
5. Подписване на създадения документ с квалифициран електронен подпис (при необходимост).
6. Прикачване на документа.
7. Изпращане на документа в електронен вид чрез Системата за сигурно електронно връчване към съответния кореспондент.

стр. 20

Чл. 44. При изпращане на съобщение, в текстовото поле „Съдържание“ задължително се отразява описанието на документа, както и се изброяват приложенията, ако има такива.

Глава седемнадесета ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Утвърдените вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване на граждани, системата за електронен обмен на съобщения и системата за сигурно електронно връчване в Областна администрация на Софийска област се съхраняват в Центъра за административно обслужване на хартиен носител, както и в електронен вариант в системата за документооборот „Архимед“ и на споделеното пространство на Intranet мрежата. Същите се публикуват на електронната страница на областната администрация.

§ 2. Ръководителите на структурни звена в Областна администрация на Софийска област са длъжни да запознаят подчинените си с настоящите правила.

§ 3. Неразделна част от вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване на граждани, системата за електронен обмен на съобщения и системата за сигурно електронно връчване в Областна администрация на Софийска област е Инструкцията за организацията и ползването на деловодна система за документооборот „Архимед“ в Областна администрация на Софийска област.

§ 4. Вътрешните правила влизат в сила от датата на утвърждаването им на 12.11.2020 г. от Главния секретар на Областна администрация на Софийска област.