УТВЪРЖДАВАМ: .....

ГЕРГАНА МИХАЙЛОВА

Главен секретар

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЮСТЕНДИЛ

17 октомври 2022г.

гр. Кюстендил, ул. „Демокрация" № 44
тел: 078 55 06 50, факс: 078 55 06 90, http://www.kn.egov.bg

Глава първа.
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I.
Предмет

Чл. 1. (1) С настоящите Вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил, взаимодействието между дирекциите в администрацията, правомощията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия.

(2) За неуредените в Наредбата за административното обслужване въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Чл. 2. Административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за административния регистър, Хартата на клиента на Областна администрация – Кютендил и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация – Кюстендил.

Раздел II.
Принципи на административно обслужване

Чл. 3. (1) В Областна администрация - Кюстендил административното обслужване се осъществява при гарантиране 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. периодично 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) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Областна администрация - Кюстендил ежегодно изследва и оповестява чрез интернет страницата си удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) Административното обслужване се осъществява в условията на публичност, прозрачност и при съблюдаване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

(5) При осъществяване на административното обслужване администрацията се ръководи и използва посочените в Доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация.

Глава втора.
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Център за административно обслужване

Чл. 4. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация – Кюстендил се извършва в Център за административно обслужване (ЦАО) при спазване на принципа за обслужване на "едно гише". На потребителите на административни услуги е осигурено обслужване на едно място, лесно за намиране и достъп. **Центърът за административно**

обслужване се намира на адрес: п.к. 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация" 44, в партера на административната сграда на Областна администрация Кюстендил.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(3) ЦАО е обозначен с указателна табела и е достъпен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

(4) Заявления/искания, включително за административни услуги, запитвания, жалби, сигнали и предложения се подават чрез ЦАО.

(5) Заявления/искания, сигнали и предложения, жалби по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна администрация - Кюстендил и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Сигнали, могат да бъдат подадени и чрез нарочно поставена кутия за това.

Чл. 5. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори, глава пета, раздел I от Административнопроцесуалния кодекс. Областна администрация Кюстендил, при предоставянето на стандартизирани административни услуги използва стандартизирани образци на заявления, утвърдени от Министерски съвет.

(2) Заявленията/исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец, съгласно **Приложение № 1** към настоящите Вътрешни правила.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна администрация – Кюстендил, могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или по факс. Подаването на документи по електронен път се извършва 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. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към Областна администрация - Кюстендил, след което цената за пощенската услуга се заплаща от Областна администрация - Кюстендил на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(6) Правилата на ал. 4 и ал. 5 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Раздел II.
Основни задължения на служителите

Чл. 6. (1) Административното обслужване се осъществява от служители, работещи в ЦАО, които осъществяват връзката между потребителите и администрацията.

(2) Компетентността и задълженията на длъжностните лица от ЦАО, извършващи дейности по административното обслужване, са посочени в длъжностните им характеристики, като Областна администрация - Кюстендил гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване със следните задължения на служителите:

1. 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;

2. да се отнасят любезно , с лично отношение, уважение и търпение;

3. да обслужват потребителите при спазване на конфиденциалност.

(3) Служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО) отговорни за административното обслужване:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответните служители в Областна администрация - Кюстендил, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания (по образец), жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката със служители от Областна администрация - Кюстендил по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

12. изпълняват 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.

(4) Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена/ от служителите в Областна администрация - Кюстендил, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място. При необходимост от компетентна информация, служителите от ЦАО се свързват със или извикват конкретен експерт от администрацията.

(5) Работното време на Център за административно обслужване е всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа. В ЦАО се установява непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

(6) В случаите, когато в служебното помещение има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време или не по-късно от 19:30 часа.

(7) В ЦАО е установен различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време със заповед на областния управител.

Раздел III.
Служебно начало

Чл. 7. Областна администрация - Кюстендил служебно осигурява всички издавани от администрацията документи, необходими за осъществяваното от нея административно обслужване.

Чл. 8. /1/ Областна администрация Кюстендил осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/2/ Правилата за достъп до регистри/ справки полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите са уредени в Приложение № 6 към настоящите вътрешни правила.

Чл. 9. При предвидените в закона случаи, Областна администрация Кюстендил служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 10. Съгласно Заповед, издадена от Областния управител на Област Кюстендил, е определено обособено работно място в центъра за административно обслужване в Областна администрация гр. Кюстендил, находящо се на партерния етаж в административната сграда на ул. „Демокрация" №44, за помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел IV.
Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 11. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено в Областна администрация Кюстендил, когато е компетентния орган, както и когато е административен орган, който участва в него.

Чл. 12. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Областна администрация Кюстендил, когато е компетентния орган, се извършва по реда на АПК.

(2) Областна администрация Кюстендил, в качеството си на компетентен орган:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административна 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 по начина съгласно чл. 5, ал. 4.

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

Чл. 13. (1) Заявяването на услугата пред Областна администрация - Кюстендил, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец **- Приложение № 2** към настоящите вътрешни правила.

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

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

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) В настоящото производство Областна администрация - Кюстендил не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

Чл. 14. Областна администрация Кюстендил, в качеството си на участваща в административното обслужване:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 13, ал. 3 от настоящите Вътрешни правила;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от своята 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. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Кюстендил.

Чл. 15. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областна администрация - Кюстендил по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел V.
Информация за административното обслужване

Чл. 16. (1) Областна администрация – Кюстендил осигурява информация за осъществяваното от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдействат на потребителите съгласно разпоредбите на чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;

3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 17. (1) Служителите от Областна администрация – Кюстендил, определени със заповед на Областния управител, поддържат актуална информация за услугите, предоставяни от Областна администрация – Кюстендил.

(2) Главният секретар организира и контролира осигуряването на задължителната информация относно функциите и организацията на работа в Областна администрация – Кюстендил, във връзка с административното обслужване, в това число и относно възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от Административнопроцесуалния

кодекс на интернет страницата и на ***информационното табло за обявления на администрацията (монитора)***, както и в Административния регистър по чл. 61, ал.1 от Закона за администрацията.

(3) Информацията съдържа данните от Приложение 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване:

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. информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, 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 са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт;

7. начини на заявяване на услугата;

8. информация за предоставяне на услугата по електронен път:

- ниво на предоставяне на услугата;

- интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

- интернет адрес за служебно заявяване;

- вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

- средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност

- в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга;

9. срок на действие на документа/индивидуалния административен акт;

10. такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане;

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.

15. за всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

- предметната област, за която се отнася;

- органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

- електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

Чл. 18. (1) Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация – Кюстендил чрез:

1. Център за административно обслужване (партер на административна сграда на Областна администрация – Кюстендил, 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация" №44);

2. телефон 078/55 06 50; 078/55 06 70;

3. интернет адрес https://www.kn.egov.bg/ и http://iisda.government.bg/;

4. информационното табло в ЦАО.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в ЦАО в сградата на Областна администрация – Кюстендил;

2. на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил в секция „Административни услуги", подраздел „Видове административни услуги", с възможност за изтегляне;

3. в Административния регистър, раздел „Административни услуги и режими".

(3) Потребителите на административни услуги се информират за възможността за извършване на картови плащания и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели, намиращи се в зоната на Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил.

Чл. 19. (1) Информацията за административните услуги се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация, от служителите от Областна администрация - Кюстендил, определени със Заповед на Областния управител на Област Кюстендил. под ръководството на главния секретар.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил и в Административния регистър.

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

Раздел VI.
Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 20. Логото и слоганът на държавната администрация се използват от Областна администрация - Кюстендил и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване.
2. указателните табели на входа на сградата;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. Харта на клиента на Областна администрация - Кюстендил.

Глава трета.
ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I.
Ред за предоставяне на административни услуги

Чл. 21. (1) Областна администрация - Кюстендил предоставя административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър, който се поддържа от администрацията на Министерския съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и ЕИСУЧРДА, и са посочени на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил. Областна администрация - Кюстендил предоставя и вътрешно - административни услуги, които са посочени на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил.

(2) Административните услуги, предоставяни от Областна администрация - Кюстендил, са вписани в Административния регистър, раздел „Административни услуги и режими” /http://iisda.government.bg/adm_services/services/ и са посочени на интернет страницата на администрацията, в раздел „Административни услуги“, подраздел „Видове административни услуги“.

(3) Вътрешно административните услуги, предоставяни от Областна администрация - Кюстендил са описани в **Приложение № 3**, към настоящите вътрешни правила, което съдържа информация за наименованието на административната услуга, правно основание, необходими документи за предоставянето й, срок за предоставяне, заплащане.

(4) С настоящите вътрешни правила се утвърждават Образци на заявления за предоставяне на вътрешни административни услуги - **Приложение № 4**.

Чл. 22. Заявления/искания за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения до Областна администрация - Кюстендил могат да се подават:

1. по пощата, както и чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Кюстендил, ПК 2500, ул. „Демокрация” № 44, в оригинал;

2. по електронна поща: oblast@kn.egov.bg;

3. на факс: 078/55 06 90;

4. на място в Център за административно обслужване (партер на административна сграда на Областна администрация – Кюстендил, 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ №44);

5. чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ) - https://edelivery.egov.bg/ - (изисква се КЕП и профил в Системата);

6. чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) – за администрациите включени в Регистъра на участниците в електронния обмен на документи ;

7. чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги - https://egov.bg/wps/portal или чрез Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги - https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unifiedmodel/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services - (изисква се КЕП, профил в Системата за сигурно електронно връчване и инсталиран Adobe Reader);

8. устно, за което се попълва протокол от длъжностно лице, пред което е заявена услугата **(Приложение №1)**.

Чл. 23. (1) Областна администрация – Кюстендил приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

(2) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация - Кюстендил.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол – **Приложение № 1** към настоящите Вътрешни правила, съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и съгласно Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация - Кюстендил.

(4) Искането за извършване на административна услуга се прави лично, чрез упълномощен представител или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

(5) По постъпилите анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, не се образува производство.

Чл. 24. (1) При заявяването на услугата в ЦАО, служителят приема, проверява, регистрира в деловодната система и сканира всички документи в съответствие с утвърдените Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна администрация - Кюстендил, като уведомява заявителя за:

1. размера на дължимата такса, ако услугата е платена;

2. срока на извършване на заявената услуга;

3. начина за получаване на информация за движението на преписката;

4. издава разписка с входящия номер на преписката.

(2) Проверката на заявеното искане включва:

1. сравняване със списъка на предоставяните услуги;

2. формата и съдържанието;

3. приложените изискуеми документи, като при нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата;

4. подпис на заявителя.

(3) За искания, които не отговарят на изискванията или към тях не са приложени изискуемите документи, служителят е длъжен:

1. да разясни пропуските и да даде информация за тяхното отстраняване;

2. да уведоми заявителя, че при неотстраняване на пропуските в тридневен срок, преписката ще бъде прекратена;

3. когато при регистрация на искането заявителят не е уведомен за пропуските, той се уведомява да ги отстрани в тридневен срок от получаване на съобщението, с указания че при неотстраняването им, експертът обработващ преписката, ще я прекрати.

(4) В случаите, в които заявителят не отстрани пропуските след получаване на съобщението, експертът към който е насочена преписката, прекратява производството.

(5) Експертът работещ по преписката, е длъжен да уведоми заявителя за прекратяване на производството по реда за съобщаване, предвиден в чл. 61 от АПК.

(6) Възникнали спорове между служителя и заявителя по повод регистрирането на искането се решават от главния секретар или от директора на съответната дирекция на Областна администрация – Кюстендил.

Чл. 25. (1) Областна администрация - Кюстендил предоставя възможност за електронно заявяване и предоставяне на административни услуги чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги - централизирана платформа за предоставяне на услуги от администрациите, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление": https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unifiedmodel/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services#anchor13

(2) За подаване на заявление за електронна административна услуга чрез Единния модел, физическото/юридическото лице, е необходимо да има:

1. регистриран профил в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) - за целите на регистрацията се изисква физическите лица да разполагат с квалифициран електронен подпис (КЕП) или ПИК на НОИ, а юридическите лица с КЕП;

2. инсталиран Adobe Reader;

3. при необходимост от подписване на документ, инсталирано Квалифицирано удостоверение на квалифициран електронен подпис (КУКЕП).

(3) Заявените чрез Единния модел услуги автоматично постъпват в профила на Областна администрация - Кюстендил в Системата за сигурно електронно връчване.

(4) Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) е интегрирана с деловодната система Акстър офис и при постъпване на заявление през ССЕВ то автоматично се прехвърля в Акстър офис, като системата отбелязва че е получено през ССЕВ и се регистрира в деловодната система Акстър офис от служителя, работещ в ЦАО.

На подателя се изпраща входящия номер на заявлението чрез ССЕВ или по начин указан в заявлението. Областна администрация Кюстендил е включена към Средата за електронни плащания на ДАЕУ и заплащането на таксите за ЕАУ може да се извърши през Портала за електронни плащания на ДАЕУ (https://pay.egov.bg/)

(5) Движението на заявлението за електронна административна услуга след регистрирането му в деловодната система Акстър офис се извършва по общоприетия в Областна администрация - Кюстендил ред. При изготвен резултат на заявената услуга, същия се изпраща на заявителя по начина указан в заявлението му.

(6) Електронните административни услуги, посочени в Единния портал, предлагани от областните администрации могат да бъдат заявени и чрез:

1. Системата за електронен обмен на съобщения (за държавни институции и ведомства);

2. на електронни поща: oblast@kn.egov.bg

Чл. 26. Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на регистриране на заявлението/искането в Областна администрация – Кюстендил, освен ако в нормативен акт е предвидено друго.

Чл. 27. Когато извършването на административната услуга не е от компетентността на областния управител и Областна администрация – Кюстендил не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа, който е компетентен да я извърши в 7 (седем) дневен срок.

Чл. 28. (1) Заплащането на дължимите такси на услуги от потребителите се извършва съгласно:

1. Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, в сила от 11.02.2011 г. (приета с ПМС № 26/03.02.2011 г. и изменена с ПМС № 267/ 21.10.2016 г., ДВ брой 85 от 28 октомври 2016 г.);

2. Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители;

3. Тарифа за таксите, които се заплащат за ползването на лечебни растения от земи, гори, води и водни обекти - държавна собственост (Приета с ПМС № 94 от 29.05.2000 г., ДВ. бр. 46 от 6 юни 2000 г.);

4. Тарифа № 3 за таксите, които се събират за консулско обслужване в системата на Министерството на външните работи по Закона за държавните такси (Приета с ПМС № 333 от 28.12.2007 г., ДВ. бр.3 от 11 януари 2008г., изм. ДВ. бр.35 от 12 май 2009 г., изм. ДВ. бр.18 от 5 март 2010 г., изм. ДВ. бр.34 от 4 май 2010 г., изм. и доп. ДВ. бр.4 от 15 януари 2016 г., изм. и доп. ДВ. бр.70 от 9 септември 2016 г., изм. и доп. ДВ. бр.75 от 11 септември 2018 г., доп. ДВ. бр.7 от 22 януари 2019 г.).

(2) Разходите при предоставяне на обществената информация се заплащат по нормативи определени със Заповед № ЗМФ-1472 от 29.11.2011 г. на Министъра на финансите, които не могат да превишават материалните разходи по предоставянето.

(3) Дължимите такси, за платените административни услуги предоставяни от Областна администрация – Кюстендил, могат да се заплатят:

1. с банкова карта чрез ПОС терминално устройство, в ЦАО;

2. по банков път, по сметка на Областна администрация – Кюстендил;

3. чрез Портала за електронни плащания, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление".

Чл. 29. (1) Областна администрация - Кюстендил предоставя възможност за различни начини за плащане на таксите и цени на услуги – по банков път или чрез ПОС терминал.

(2) На всяко полугодие Областна администрация - Кюстендил извършва анализ на необходимостта и ефективността от прилагането на плащания чрез ПОС терминал.

(3) До 15-то число на месеца, следващ съответното полугодие, старши счетоводител подава информация за постъпилите по сметката на администрацията суми за такси и цени на услуги.

(4) До 15-то число на месеца, следващ съответното полугодие, служителят от звено „ЦАО", определен с изрична заповед на Областния управител на Област

Кюстендил за извършване на действия по приемане и обработване на плащания с платежни карти посредством ПОС терминал, подава информация за общия брой предоставени срещу заплащане услуги за периода, в това число и услугите, заплатени чрез ПОС терминал.

(5) Информацията по ал. 3 и ал.4 се подава общо на двамата директори на дирекции, които под контрола на главния секретар извършват анализ на необходимостта и ефективността от прилагане на плащания чрез ПОС терминал и го представят на Областния управител за утвърждаване.

Чл. 30. (1) Издадените изходящи документи във връзка с извършване на административна услуга, се получават от:

1. лицето, заявител на услугата;

2. пълномощника му, в случай на упълномощаване;

3. по заявления/искания на юридически лица – упълномощеното от тях длъжностно лице.

(2) Получаването на документа се удостоверява с подпис на получателя, като се обозначава датата на получаване.

Чл. 31. За достъп до обществена информация, подаването на заявление, разглеждането на заявлението, предоставянето или отказът от предоставяне на информация са съгласно Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и утвърдените Вътрешни правила за достъп до обществена информация в Областна администрация Кюстендил, които са публикувани на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил в раздел „За достъп до обществена информация".

Раздел II.
Прием на граждани

Чл. 32. (1) Приемен ден на Областния управител е вторник от 10:00 до 11:00 часа с предварително записване на място - гр. Кюстендил, ул. „Демокрация" №44, ет.5 стая №2 или на тел.078/55 06 50.

(2) На приемния ден се приемат граждани, за чиито преписки, жалби, сигнали е налице необходимост от разглеждане от Областния управител, която необходимост се преценява от длъжностните лица по ал.3 и ал.4.

(3) Приемен ден на заместник областния управител е всяка сряда от 10:00 до 11:00 часа с предварително записване на място - гр. Кюстендил, ул. „Демокрация" №44, ет.5 стая №2 или на тел.078/55 06 50.

(4) Приемните дни се провеждат в присъствието на експерти, определени със заповед на Областния управител на област Кюстендил. При отсъствие на определените експерти, същите се заместват от определените им заместници.

Глава четвърта.
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.
Управление на качеството

Чл. 33. (1) Административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието „Център за административно обслужване", като същото наименование се използва и в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил, в документи, брошури и в други материали свързани с административното обслужване;

2. в служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, е осигурен:

- удобен и лесен достъп с места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, място за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, място за плащане с платежна карта чрез терминално устройство ПОС, като всички условия са съобразени с потребностите на потребителите и са обозначени за тях;

- широко пространство за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане, плот за попълване и окомплектоване на заявления/искания, както и за подаване на заявления/искания;

- осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на ЦАО, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията;

- питейна вода;

- възможност за ползване на тоалетна.

3. указателните табели за местонахождението на ЦАО, съдържат логото и слогана на държавната администрация и се поставят на входа на служебното

помещение, в което се осъществява административното обслужване, включително и информация за работното време на центъра;

4. на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил, се поддържа актуална информация за достъпа до сградата и служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване;

5. в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, се осигурява възможност за ползване на безплатен достъп до интернет;

6. при изпълнение на служебните си задължения, всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, с отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност, администрация и звеното към което принадлежи;

7. при водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и звеното, към което принадлежат;

8. при обслужването на потребителите на място в ЦАО служителите са длъжни:

8.1. да използват задължителните реквизити в комуникацията, съобразно комуникационен канал:

- иницииране на разговор чрез поздрав - "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

- обръщение "Госпожо/господине";

- запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";

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

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

8.2. да демонстрират учтивост, предразполагане на потребителите, внимателно изслушване и търпение;

8.3. да оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

8.4. в присъствие на потребителите да не водят лични разговори и да не консумират храни и/или напитки.

9. начин на предоставяне на информация относно административното обслужване:

9.1. на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил се поддържа секция, озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, съгласно разпоредбите на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

9.2. предоставяната информация за административното обслужване на място, по телефона и по електронен път е идентична по съдържание, като осигурява лесно и бързо възприемане и съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

9.3. информацията се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил и в Административния регистър съгласно разпоредбите на чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил се поддържа система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и други;

11. осигурена информация за административните услуги на английски език;

12. срокът за обработване и отговор на запитвания по въпроси от общ характер, е:

- за устни запитвания на място или по телефона - на момента;

- ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути;

- за писмени запитвания - в рамките на 3 (три) работни дни.

12.1. Сроковете за изпълнение на предоставяните от Областна администрация Кюстендил административни услуги са посочени, съобразно нормативните актове:

- в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър (http://iisda.government.bg/);

- на интернет страницата на администрацията (www.kn.egov.bg).

12.2. В Областна администрация Кюстендил се приемат следните стандарти по отношение на времето за обслужване на граждани:

12.2.1. за отговор на запитвания – 7 (седем) дни;

12.2.2. за вземане на решение по предложение – 2 (два) месеца;

12.2.3. за отговор на предложения – 7 (седем) дни от постановяване на решението;

12.2.4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган – 7 (седем) дни;

12.2.5. за вземане на решение по сигнал – 2 (два) месеца;

12.2.6. за съобщаване на решение по сигнал – 7 (седем) дни от постановяването на решението;

12.2.7. за разглеждане на заявления за достъп до обществена информация – 14 (четиринадесет) дни след датата на регистриране;

12.2.8. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 (четиринадесет) дни;

12.2.9. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите препратени за разглеждане от Омбудсмана - 14 (четиринадесет) дни.

12.2.10. за заверка с апостил на документи, издавани от кметовете и общинските администрации – до 8 работни часа.

13. при посещение на потребители на място в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето на чакане за прием и изслушване на граждани е 4 (четири) минути. Време за отговор на телефонни обаждания на специално посочени телефони за връзка с потребители е 2 (две) - 3 (три) минути;

14. потребителите посещават само едно място (гише) в ЦАО за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т.ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, както и за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване;

15. образците и формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване се изготвят така, че да е лесно и опростено попълването им от потребителите, шрифтът да е с адекватен размер и подходяща форма, с осигурено достатъчно място за нанасяне на данни, и да не изисква попълване на информация, която не е необходима за обслужването, е общоизвестна, е или следва да бъде служебно известна, изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон;

16. стандарт за допълнително техническо оборудване.

(2) Областна администрация – Кюстендил използва автоматизирана деловодна информационна система Акстър офис, с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 34. Областна администрация - Кюстендил поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 35. (1) Състоянието на административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил ежегодно се отчита чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Със заповед на областния управител се определят отговорните служители, които вписват и утвърждават данни в годишния отчет.

(3) Определените в заповедта служители отговарят за достоверността на вписаната и утвърдена информация, както и за спазване на определените срокове за попълване и утвърждаване.

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

Раздел II.
Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 36. (1) Областна администрация – Кюстендил създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
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 приемно време за граждани и организации;

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите в Областна администрация - Кюстендил се анализира веднъж годишно на база на попълнени от потребители анкетни карти, постъпили сигнали, предложения, жалби, похвали и медийни публикации, свързани с административното обслужване.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) В резултат на получената и анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, като потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за тях, както и за резултатите от тях.

(5) Областна администрация - Кюстендил изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година и го публикува на интернет страницата си в раздел „Административни услуги“, подраздел „Доклад за удовлетвореност на потребителите“, до 1 април на текущата година.

Чл. 37. Прилаганите от Областна администрация - Кюстендил методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите са описани в **Приложение №5**, неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

Раздел III.
Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 38. Служителите в Областна администрация - Кюстендил са длъжни да оказват съдействие и да се съобразяват с отправяните препоръки на омбудсмана, в съответствие със Закона за омбудсмана (ЗО) и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана (ПОДО) и утвърдените.

Глава пета.
КОМИСИЯ ПО ЧЛ. 7а от УСТРОЙСТВЕНИЯ ПРАВИЛНИК НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ

Чл. 39. В Областна администрация - Кюстендил със заповед на областния управител е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта. Дейността и правилата за работа на комисията, са определени в утвърдени от Областния управител на Област Кюстендил „Правила за работа на комисията по чл.7а от Устройствения правилник на областните администрации".

Глава шеста.
КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 40. Контролната дейност във връзка с административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил, обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 41. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;
2. Заместник областен управител;
3. Главен секретар;

4. Директори на дирекции.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически или юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в ЦАО, попълване на анкета, както и чрез подаване на сигнал по отношение качеството на административното обслужване.

Чл. 42. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт или вътрешни правила.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.

Чл. 43. (1) Със заповед на областния управител се определя длъжностно лице, което да установява нарушения на задълженията предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(2) Определеното длъжностно лице, издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията на служителите от Областна администрация – Кюстендил, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

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

Чл. 44. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за информационно – деловодната дейност и работата с документите в Областна администрация – Кюстендил, Номенклатура на делата.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Настоящите Вътрешни правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Ръководителите и служителите в Областна администрация - Кюстендил са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 3. Контролът по прилагането и изпълнението на настоящите Вътрешни правила, се осъществява от главния секретар на Областна администрация - Кюстендил.

§ 4. Приложения и образци към правилата, неразделна част от тях:

(3) Приложение № 1 – Протокол на заявление/искане на административна услуга внесени устно.

(4) Приложение № 2 – Заявление на услуга пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване.

(5) Приложение № 3 - Списък на вътрешно административните услуги, предоставяни от Областна администрация – Кюстендил.

(6) Приложение № 4 – Образци на заявления за предоставяне на вътрешни административни услуги.

(7) Приложение № 5 - Прилагани от Областна администрация - Кюстендил методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

(8) Приложение № 6 - Правила за служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен /RegiX/

§ 5. Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на областна администрация.

§ 6. С настоящите Вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил утвърдени на 17.08.2022 г.

§ 7. Настоящите правила се утвърждават от главния секретар, на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване, във връзка с чл. 5а, ал.1 от Закона за администрацията.

§ 8. Настоящите Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил влизат в сила от датата на утвърждаването им, и се обявяват по реда на чл. 28, ал.2 от АПК.

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Кюстендил

Приложение № 1
към чл. 5, ал. 2

П Р О Т О К О Л

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 ....., електронен адрес....., устно заяви искане за:
.....
.....
..... .

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

⅀ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
⅀ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
⅀ като вътрешна куриерска пратка
⅀ като международна препоръчана пощенска пратка
⅀ Лично от Центъра за административно обслужване
⅀ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: ..... Заявител: .....
(подпис) *(подпис)*

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Кюстендил

Приложение № 2
към чл. 13, ал. 1

ДО
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .....

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

ул. (ж.к.) ....., тел. ....., факс.....

електронен адрес .....

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 Центъра за административно обслужване при компетентния орган
☐ По електронен път на електронен адрес
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
към чл.21, ал.3 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Кюстендил

СПИСЪК

НА ВЪТРЕШНОАДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ

ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – КЮСТЕНДИЛ

Наименование на вътрешно административната услуга	Правно основание за предоставяне на административната услуга	Процедура по предоставяне на административната услуга, необходими документи	Срок за предоставяне на услугата	Заплащане
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Издаване на Заповед за изземване на държавен имот, който се владее или държи без основание, който се ползва не по предназначение или нуждата от който е отпаднала	чл. 80, ал. 1 и чл.80, ал. 2 от Закона за държавната собственост -	**Заявление по образец** 1. Документи за предоставяне на недвижимия имот, договор за наем, предизвестие, информация за неплатен наем и други документи, доказващи че имотът се владее неправомерно или нуждата от същия е отпаднала. Протоколи за неправомерното ползване на имота. 2. Оригинална скица на имота по действащия устройствен план на населеното място, издадена или заверена от Общината по местонахождение на имота, респективно от Общинска служба по земеделие за имоти извън регулационните граници на населеното място преди не повече от 6 месеца от постъпване на искането за територии, за които няма одобрена кадастрална карта. 3. Извлечение от баланса за дълготрайните активи – земя и сгради.	30 дни	Не се заплаща за услугата
Съставяне на актове за държавна собственост на парцели, включени в парцеларните планове на стопанските дворове	чл. 68, ал. 1, чл. 71 от Закона за държавната собственост; чл. 102, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за държавната собственост; чл. 27, ал. 10 и чл. 27, ал.11 от Закона за собствеността и	**Заявление по образец** 1. Предложение от Министъра на земеделието, храните и горите или от упълномощено от него длъжностно лице 2. Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от 6 месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация	30 дни	Не се заплаща за услугата

	ползването на земеделските земи.	3. Актуална данъчна оценка на имота с отбелязване, съгласно чл.27, ал.6 от ЗСПЗЗ. 4. Удостоверение за идентичност на имота с имоти по предходни планове.4. Заверено копие от нотариален акт на закупените сгради, находящи се в имота. 5. Данъчна оценка на имота към момента на утвърждаване на АДС.		
Съставяне на актове за частна държавна собственост на ведомства, министерства и др. за недвижими имоти в/извън регулационните планове на населените места	чл. 68, ал. , и чл. 71 от Закона за държавната собственост; чл. 102, ал. 2, чл. 103, ал. 2, чл. 104, ал. 1 от Правилника за прилагане на Закона за държавната собственост.	**Заявление по образец** 1. Акт, по силата на който имотите се управляват от ведомството. 2. Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от 6 месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация 3. Точно описание на имота – вид, местонахождение, граници, квадратура, идеални части от общите части на сградата, конструкция, година на построяване (придобиване), ако искането е за сграда, посочване на бивши собственици и съсобственици. 4. Аналитично извлечение от сметка сгради и земя по баланса на ведомството. 5. Данъчна оценка на недвижимия имот, валидна към момента на подаване на искането. 6. Удостоверение за реституционни претенции (ако е необходимо)издадена към момента на подаване на искането.	от 14 до 30 дни – чл. 57, ал. 1-5 от АПК	Не се заплаща за услугата
Съставяне на актове за публична държавна собственост на ведомства, министерства и други	чл. 68, ал. 1, и чл. 71 от Закона за държавната собственост; чл. 102, ал. 2, чл. 103, ал. 2 и чл. 104, ал. 1 от Правилника за прилагане на Закона за държавната собственост.	**Заявление по образец** 1. Акт, по силата на който имотите се управляват от ведомството. 2. Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация 3. Точно описание на имота – вид, местонахождение, граници, квадратура, идеални части от общите части на сградата, конструкция, година на построяване (придобиване), ако искането е за сграда, посочване на бивши собственици и съсобственици.	от 14 до 30 дни – чл. 57, ал. 1-5 от АПК	Не се заплаща за услугата

		4. Аналитично извлечение от сметка сгради и земя по баланса на ведомството. 5. Данъчна оценка на недвижимия имот, валидна към момента на подаване на искането. 6. Удостоверение за реституционни претенции (ако е необходимо)		
Отписване на имот от актовите книги	чл. 78, ал.1 от Закона за държавната собственост	**Заявление по образец** 1 Актуална скица на имота, ако има изменение в плана, комбинирана скица по действащият план и плана действащ към момента на одържавяване на имота. 2.Документи доказващи придобиването на имота или възстановяването му / реституция: 3.Удостоверение за наследници или пълномощно, когато заявлението се подава от пълномощник.	14 дни	Не се заплаща за услугата

Приложение № 4
към чл.21, ал.4 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация - Кюстендил

Образци на заявления за предоставяне на вътрешни административни услуги

Вътрешно административна услуга

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

З А Я В Л Е Н И Е

от ……
(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция: .....
……..…….....
.....……..…….....
(*наименование на юридическото лице*)

седалище и адрес на управление: .....….....
телефон за контакт: ..... e-mail: …….. ЕИК.....

УВАЖАЕМА/И ГОСПОЖО/ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

На основание на Закона за държавната собственост - чл. 80, ал.1 и 2, моля да бъде **издадена заповед за изземване** на следния недвижим имот, находящ се в гр./с. .....

улица……..№…….

и представляващ.....

.....

актуван с АДС № ..... / .....г.

Мотиви: Недвижимият имот се владее или държи без основание, който се ползва не по предназначение или нуждата от имота е отпаднала.

Забележка: При вляла в сила кадастрална карта се представя АДС съставен по нея

Прилагам необходимите документи за извършване на услугата:
/отбележете в квадратчето/

☐ Документи за предоставяне на недвижимия имот, договор за наем, предизвестие, информация за неплатен наем и други документи, доказващи че имотът се владее неправомерно или нуждата от същия е отпаднала. Протоколи за неправомерното ползване на имота.

☐ Оригинална скица на имота по действащия устройствен план на населеното място, издадена или заверена от Общината по местонахождение на имота, респективно от Общинска служба по земеделие за имоти извън регулационните граници на населеното място преди не повече от 6 месеца от постъпване на искането за територии, за които няма одобрена кадастрална карта.

☐ Извлечение от баланса за дълготрайните активи – земя и сгради.

Желая да получа искания документ: /отбележете в квадратчето/

☐ на място в Център за административно обслужване;

☐по пощата на посочения от мен адрес /куриер за моя сметка;

☐на посочения адрес на електронна поща.

дата: ..... подпис: ….....

ПОЛУЧИХ НА:

…… / .....……..... / .....

/дата/ */ трите имена/* */подпис/*

Вътрешно административна услуга

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

З А Я В Л Е Н И Е

от ……
(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция: .....

……..…….....

.....…….…….....

(*наименование на юридическото лице*)

седалище и адрес на управление: .....….....

телефон за контакт: ..... e-mail: ……ЕИК.....

УВАЖАЕМА/И ГОСПОЖО/ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

На основание на Закона за държавната собственост - чл. 68, ал.1, чл. 71 и чл. 102, ал.2 от ППЗДС, моля да бъде

съставен Акт за държавна собственост на поземлен имот, включен в парцеларните планове на стопанските дворове, находящи се в землището на гр./с .....
представляващи.....…….....
/номер на урегулирания поземлен имот или номера на земеделския имот/

Прилагам необходимите документи за извършване на услугата:
/отбележете в квадратчето/

☐ Предложение от Министъра на земеделието, храните и горите или от упълномощено от него длъжностно лице
☐ Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от 6 месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация
☐ Актуална данъчна оценка на имота с отбелязване, съгласно чл.27, ал.6 от ЗСПЗЗ.
☐ Удостоверение за идентичност на имота с имоти по предходни планове.

Желая да получа искания документ:

/*отбележете в квадратчето*/

☐ на място в Център за административно обслужване;

☐ по пощата на посочения от мен адрес /куриер за моя сметка/;

☐ на посочения адрес на електронна поща.

дата: ..... **подпис: ….....**

ПОЛУЧИХ НА:

…… /.....……......./.....

/дата/ */ трите имена/* */подпис/*

Вътрешно административна услуга

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

З А Я В Л Е Н И Е

От ……..…….……..……
(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция: .....

…….…….....
(*наименование на юридическото лице*)

седалище и адрес на управление:…….....….....

телефон за контакт:..... e-mail: …… ЕИК.....

УВАЖАЕМА/И ГОСПОЖО/ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

На основание на Закона за държавната собственост - чл. 68 и 71 , моля да бъде **съставен Акт за частна държавна собственост** за недвижим имот, находящ се в

гр./с.....….ул.....
Урегулиран поземлен имот № .....кв. ..... по плана на .....
Идентификатор…….
и представляващ /*моля посочете **вида** на имота: **застроен, незастроен, административна или друг вид сграда, жилищен имот и др./*** …….....,
за който имот има съставен по-рано Акт за държавна собственост №……
предоставен за ползване на /***моля посочете на кое ведомство или негова регионална структура***/
……

Необходими документи за извършване на услугата – прилагам /отбележете в квадратчето/**:**

☐ Акт, по силата на който имотите се управляват от ведомството.
☐ Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от 6 месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация
☐ Точно описание на имота – вид, местонахождение, граници, квадратура, идеални части от общите части на сградата, конструкция, година на построяване (придобиване), ако искането е за сграда, посочване на бивши собственици и съсобственици.
☐ Аналитично извлечение от сметка сгради и земя по баланса на ведомството.
☐ Данъчна оценка на недвижимия имот, валидна към момента на подаване на искането.
☐ Удостоверение за реституционни претенции (ако е необходимо)

Желая да получа искания документ:
/отбележете в квадратчето/

☐ на място в Център за административно обслужване;
☐ по пощата на посочения от мен адрес /куриер за моя сметка;
☐ на посочения адрес на електронна поща.

дата: ..... подпис: ….....

ПОЛУЧИХ НА:

…… / .....……..... / .....
/дата/ */ трите имена/* */подпис/*

Вътрешно административна услуга

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

З А Я В Л Е Н И Е

от ……..……..……..….
(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция:.....

……..…….....
(*наименование на юридическото лице*)

седалище и адрес на управление:.....….....
телефон за контакт:..... e-mail: …… ЕИК.....

УВАЖАЕМА/И ГОСПОЖО/ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

На основание Закон за държавната собственост - чл. 68 и 71 от ЗДС и чл. 103 и чл.104 от ППЗДС, моля да бъде **издаден Акт за публична държавна собственост** за недвижим имот, находящ се в:

гр./с.....….ул.....
УПИ № .....кв. .....по плана на .....
Идентификатор……..
и представляващ.....
.....,
/вид на имота: застроен, незастроен, административна или друг вид сграда, жилищен имот и др./
за който имот има съставен по-рано Акт за държавна собственост № .....
предоставен за ползване на .....
/ведомство или негова регионална структура/

Прилагам необходимите документи за извършване на услугата:
/отбележете в квадратчето/

☐ Акт, по силата на който имотите се управляват от ведомството.

☐ Скица за имота от кадастралната карта и кадастралните документи. За териториите, за които няма влязла в сила кадастрална карта актуална скица на имота, с отразена площ и съседи, издадена и заверена от Общинска служба по земеделие по местонахождение на имота, преди не повече от 6 месеца от подаване на искането или от съответната Община, ако имота е в регулация

☐ Точно описание на имота – вид, местонахождение, граници, квадратура, идеални части от общите части на сградата, конструкция, година на построяване (придобиване), ако искането е за сграда, посочване на бивши собственици и съсобственици.

☐ Аналитично извлечение от сметка сгради и земя по баланса на ведомството.

☐ Данъчна оценка на недвижимия имот, валидна към момента на подаване на искането.

☐ Удостоверение за реституционни претенции (ако е необходимо)

Желая да получа искания документ:
/отбележете в квадратчето/

☐ на място в Център за административно обслужване;
☐ по пощата на посочения от мен адрес /куриер за моя сметка;
☐ на посочения адрес на електронна поща.

дата: ..... подпис:
….....

ПОЛУЧИХ НА:

…… /.....…….....…../.....
/дата/ / трите имена/ /подпис/

Вътрешно административна услуга

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

З А Я В Л Е Н И Е

От ……
(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция:
……
……
(*наименование на юридическото лице*)

седалище и адрес на управление:
.....
телефон за контакт: ..... e-mail: …….
ЕИК.....

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

Собственици сме на следния недвижим имот:

Парцел №……в кв……пл. № ……,по плана на гр./с/…….....

Иднетификатор…….

…….....
/описание на имота/

По силата на .....

……/ посочва
се основание за придобиване на собственост/

За имота е съставен акт за държавна собственост №……
Желая на основание чл.78, ал.1 от ЗДС да наредите имотът да бъде отписан от актовите книги за държавна собственост, поради отпадане на основанието за актуването му като държавен/ неправилно е актуван като държавен/.

Желая да ми бъде издадена заповед за деактуване.

Необходими документи:
1.Актуална скица на имота ако има изменение в плана, комбинирана скица по действащият план и плана към одържавяване на имота.
2.Документи доказващи придобиването на имота или възстановяването му/реституции:
……
……
……
……

3.Удостоверение за наследници или пълномощно……
4.Други документи……...
5……..
6……..

Желая да получа искания документ по следния начин: (отбележете със знак □)

□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес……..
……..., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му.
□ Лично от центъра за административно обслужване.
□ По електронен път на електронна поща……..

Дата …… Заявител……..
Кюстедил

ПОЛУЧИХ НА РЪКА
.....
/дата/ */трите имена/* */ подпис/*

Приложение №5
към чл. 37 от Вътрешните правила за организация на
административното обслужване в Областна администрация - Кюстендил

1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са избран от Областна администрация - Кюстендил метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване, като същите са популяризирани, оформени са атрактивно, не отнемат много време и са лесни за попълване.

Анкетата е сред методите за постоянно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Чрез нея изследваме както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга). Анкетна карта, която съдържа по-общи въпроси, групирани според различните общи изисквания към административното обслужване (например за ясна и общоразбираема информация са лесни и опростени за попълване формуляри), ще даде възможност на Областна администрация - Кюстендил да получи обратна връзка като цяло за това, как се справя с административното обслужване в различните му направления. Анкетно проучване за получаване на обратна връзка за извършено административно обслужване за конкретна услуга се прави и при обслужване по телефон – непосредствено преди приключването на разговора може да се зададе въпрос доколко потребителят е останал удовлетворен от обслужването (така на практика ще се постигне ефектът на попълване на графичен въпросник).

Анкетните проучвания в Областна администрация - Кюстендил се провеждат чрез следните средства и техники:

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва он-лайн;
- Използване на графичен въпросник.;
- По телефон.

Анкетните карти са:

- С обем около една страница;
- Атрактивни и лесни за четене и попълване;
- С осигурена възможност за бързина при даването на отговорите.

Анкетната карта указва точното име на проекта за изследване на мнението и показва кой провежда проучването. Въпросите трябва да бъдат представени в логичен ред.

В анкетите задължително се включват основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставянето на услугите. Чрез конкретни въпроси се изследва и спазването на стандартите за качество на административното обслужване, заложени в НАО. Анкетата включва въпроси, които покриват следните области:

- Достъпност на мястото за обслужване;
- Време за обслужване;
- Организация на процеса по обслужване;
- Отношение на служителите;
- Компетентност на служителите;
- Информация за услугата;
- Достъпност на услугата по различни канали;
- Разходи, свързани с услугата;
- Цялостна удовлетвореност от обслужването и др.

Областна администрация Кюстендил формулира индивидуални въпроси по посочените области с оглед на спецификата на предоставяните от нея услуги. Анкетата може да се допълни с конкретни въпроси, свързани с целите на съответното проучване.

Формулирането на въпросите осигурява възможност потребителят да даде конкретното си виждане, както и възможност за Областна администрация - Кюстендил да получи реалистична обратна връзка по конкретните аспекти/области, свързани с обслужването. Възможност за отговор на въпрос със скала от 1 до 6, където 6 е най-високото, а 1 – най-ниското, комбиниран със следващ въпрос от отворен тип, в който потребителят да посочи защо е дал ниска оценка, или с въпрос, който да предостави възможност за посочване чрез избор в кой аспект от обслужването е недоволството, би дал по полезна обратна връзка от общия въпрос „Доволни ли сте от обслужването" с опция за отговори „да" или „не".

Анкета в Центъра за административно обслужване

Това проучване се извършва в ЦАО, като за целта се изготвят, отпечатат и поставят на видно място бланки с анкетни карти, които са достъпни за попълване.

Осигурена е кутия за пускане на попълнените анкети, която е разположена пред гишето. При използване на „постоянна" анкета (такава, която е на разположение за попълване от страна на потребителите в удобно за тях време в ЦАО), при необходимост след

извършения анализ или промяна на стандартите на административно обслужване се актуализират въпросите от анкетата.

В анкетата се включат разнообразни въпроси, които предполагат даването на оценка за максимално много аспекти от административното обслужване. Ще бъдат формулирани между 10 и 15 въпроса. Въпросите се формулират максимално кратко и ясно, така че потребителят да не губи време в опита си да разбере въпроса. Попълването на анкетната карта на хартия не следва да отнема повече от 5 минути

Онлайн анкетата като метод за обратна връзка се реализира по следния начин:

Онлайн анкета на интернет страницата на Областна администрация Кюстендил

Анкетата е електронен формуляр, достъпен през интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не.

Анкета чрез графичен въпросник

При този тип въпроси основно място заемат графичните изображения. Те позволяват да прикачите изображения като възможни отговори на зададен въпрос, между които потребителят да избере най-правилния (според него). По този начин се илюстрират отговорите чрез употребата на емотикони, снимка, картинка, лого или друго. Графичният въпросник дава възможност да се оцени обслужването и във връзка с конкретно използвана услуга.

Анкетата чрез графичен въпросник се провежда чрез осигурено техническо средство на място в Центъра за административно обслужване - физически на гишето, в което се осъществява административното обслужване. Графичният въпросник се попълва непосредствено след извършеното административно обслужване, като необходимото време за това се измерва в секунди.

Анкета по телефона

Персоналните и телефонни интервюта са устни, като потребителите трябва да могат да отговарят на въпросите само въз основа на това, което чуват. Тъй като потребителите разчитат на устни насоки и инструкции, въпросите трябва да са с ограничен брой възможности за отговор (максимум три-четири). Всеки въпрос следва да е сравнително кратък и ясен. Да се избягват въпроси, които да принуждават кореспондента да търси информация или да трябва да проверява/сверява допълнително. Когато се провеждат телефонни анкети, това трябва да се обясни на потребителя с преходна реплика „А сега бих искал да Ви задам въпроси за...)". Трябва да има особено ясни и систематични инструкции към интервюиращите през цялото изследване.

Анкета по телефона се извършва по бланка, утвърдена от Главния секретар на Областна администрация – Кюстендил, на потребители, които са избрали услугата им да бъде изпълнена чрез пощенски оператор или е възможно да бъде изпълнена устно, например Справки по регистри и книги за имоти - частна и публична държавна собственост.

РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

В края на календарната година анкетните карти се описват в протокол от служителя в ЦАО и служител/ външен изпълнител, изпълняващ функциите на PR и се предават на директор на дирекция и гл. секретар за изготвяне на анализ.

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

След получаване на информацията, директор на дирекция и гл. секретар извършват анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1.Видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;

2.Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;

3.Основната тема в информацията;

4.Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Анализираната информация се представя на Областния управител на Област Кюстендил във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т. н.

УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на тези правила се огласяват в официалната електронна страница на ОА Кюстендил, след съгласуване с ОУ. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

В резултат на получената и анализирана информация от осъществената обратна връзка, ОА Кюстендил предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

2. ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

В случаите, когато потребителят не желае, независимо от причината за това, да върне формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка, служителите в Центъра за административно обслужване са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност. Това важи както в случаите, когато потребителят е неудовлетворен от обслужването и/или има конкретни оплаквания, така и когато потребителят е останал с добри впечатления, респ. е доволен. Въпреки това, потребителят може да сподели гласно или негласно, чрез поведение със служител в Центъра или служител от бек офиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването - вербално, с жестове на тялото или лицето.

За прилагането на този метод ще се провежда:

1. Ежедневно служителите в Центъра за административно обслужване, както и служителите от специализираната администрация, които контактуват с потребителите при осъществяване на административното обслужване, следва да отразяват своята оценка за удовлетвореността на потребителя.

За целта служителят ще поставя оценка от 1 до 5, като:

1- Напълно неудовлетворен
2- По-скоро неудовлетворен
3- Има какво да се подобри
4- По-скоро удовлетворен
5- Напълно удовлетворен

Оценката ще се отразява в деловодната програма „АКСТЪР", преди приключване на преписката в графа „доп. №", като в полето „Коментар" следва да се отразят гласните изявления на потребителя, ако е имало такива.

2. Всяка година, до 28 февруари се провежда обща консултативна среща между служителите в Центъра за административно обслужване, служителите от специализираната администрация, предоставящи административни услуги и главния

секретар, директорите на дирекции, на която да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

На срещата служителите в Центъра за административно обслужване, следва да представят обобщена справка за документираната през предходната година неформална обратна връзка.

За срещата се изготвя протокол, в който се отразяват проведените дискусии и обсъждания, взетите решения, набелязаните мерки, включително сроковете и отговорните лица за реализация на мерките.

3. ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЯ ПО МЕТОДА „ ТАЕН КЛИЕНТ"

„Таен клиент" е един от механизмите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за оценка на качеството на организацията, управлението на процесите и предоставяните услуги.

Проучването на „Таен клиент" ще бъде насочено към масови услуги, които се предоставят голям брой пъти. Проучването „таен клиент" се извършва по различни канали, които зависят от каналите за заявяване и предоставяне на съответната административна услуга:

- ✓ чрез посещение на място;
- ✓ по телефона;
- ✓ по електронен път по електронна поща;

Използването на различни канали за провеждане на проучването позволява да се отчетат спецификите и да се дадат предложения към всеки канал за достъп до администрацията.

При организиране на наблюдението областна администрация Кюстендил ще използва методът ad-hoc - по отношение на административни услуги.

Избора на подход за провеждане на наблюдението, ще се определя със заповед на Областния управител на Област Кюстендил.

Провеждането на наблюдението ще се извършва от определени служители от Областна администрация Кюстендил или от външен изпълнител.

При провеждане на наблюдението от вътрешен екип от служители:

За целта ще се изготви заповед, в която се посочват целите на проучването, начина на провеждане, броят на наблюденията, разработването на сценарии и ще се предвиди изискване за конфиденциалност – при обявяване на резултатите не трябва да се разкриват отделните участници – служители или наблюдатели.

„Тайният клиент" следва да предаде информация за фактите, във връзка със своето взаимодействие със служителите. Трябва да се спазват етичните стандарти при провеждане на изследването. Наблюдението приключва с изготвяне на доклад от наблюдателите, който се предоставя на Главния секретар в Областна администрация - Кюстендил. Докладът се публикува на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил.

При провеждане на наблюдението от външен изпълнител:

За целта ще се изготви договор, в които се посочват целите на проучването, начина на провеждане, броят на наблюденията, разработването на сценарии и ще се предвиди изискване за конфиденциалност – при обявяване на резултатите не трябва да се разкриват отделните участници – служители или наблюдатели.

„Тайният клиент" следва да предаде информация за фактите, във връзка със своето взаимодействие със служителите. Трябва да се спазват етичните стандарти при провеждане на изследването. Наблюдението приключва с изготвяне на доклад от външния консултант, който се предоставя на Главния секретар в Областна администрация - Кюстендил. Докладът се публикува на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, предложение, жалба или похвала, във връзка с удовлетвореността от извършеното административно обслужване в Областна администрация – Кюстендил. Всички сигнали, жалби, предложения и похвали се регистрират в деловодната система „Акстър офис". Формата за подаване на сигнали, предложения, жалби и похвали може да бъде:

1. Устна –отразява се в протокол от длъжностно лице, пред което е подаден сигнал, предложение, жалба или похвала, по образец, съгласно Приложение №1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация - Кюстендил.

2. Писмена – подава се:

- на място в Центъра за административно обслужване (партер на административната сграда на Областна администрация – Кюстендил, 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ №44);

- по пощата, както и чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ №44, в оригинал;

- по електронна поща: oblast@kn.egov.bg;

- на факс: 078/55 06 90;

- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

Организация на работа със сигнали и предложения

В случаите, когато гражданите и потребителите на услуги не са удовлетворени от начина на обслужване, имат някакви оплаквания, относно спазването на стандартите за административно обслужване или са удовлетворени от начина на обслужване, Областна администрация - Кюстендил поема ангажимента да регистрира и оцени всеки сигнал, предложение, жалба или похвала във връзка с административното обслужване в Областна администрация – Кюстендил.

Когато е необходимо сигналът, предложението или жалбата да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

По постъпилите анонимни предложения, сигнали или жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години не се образува производство. Срокът за вземане на решение по предложенията е два месеца. Срокът за вземане на решение по сигнал е два месеца, като се допуска продължаване с не повече от един месец.

В Областна администрация - Кюстендил със заповед на областния управител е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта. Дейността и правилата за работа на комисията, са определени в утвърдени от Областния управител на Област Кюстендил „Правила за работа на комисията по чл.7а от Устройствения правилник на областните администрации“. Комисията, изготвя ежегоден доклад за своята дейност и го представя на Областния управител.

Сигналите, жалбите, предложенията и похвалите свързани с административното обслужване се завеждат в деловодната система „Акстър офис“ и се насочват, съгласно утвърдени от Областния управител, Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

5. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ

Настоящата процедура описва анализа на медийни публикации, като метод за обратна връзка получена от източници, различни от служителите и потребителите, чрез който Областна администрация Кюстендил събира информация за удовлетвореността на потребителите при осъществяването на административно обслужване, начините и изискванията към прилагането на метода.

1. За прилагането на този метод служителят, изпълняващ функциите на PR

1.1. следи медийните публикации през годината, свързани с предоставяните административни услуги от Областна администрация Кюстендил в:

- Социалните мрежи: Facebook
- Електронни медии: Дарик Кюстендил, Инфомрежа Кюстендил и др.
- Печатни издания: вестник Вяра, Струма и др.

и отразява резултатите в Таблицата 1

Таблица 1

Медия	Заглавие на публикацията	Дата на публикацията	Медийна оценка	Предложения
1	2	3	4	5

като вписва медийна оценка от 1 до 4 на дейностите свързани с административното обслужване в ОА Кюстендил съгласно скалата:

- 1 - Слаба
- 2 – По-скоро слаба
- 3 – По-скоро добра
- 4 – Добра

1.2. реагира веднага на конкретни публикации, засягащи качеството на административното обслужване, като уведомява главният секретар с цел предприемане на действия за подобрение;

1.3. реагира веднага на конкретни публикации, съдържащи невярна или манипулирана информация, относно административното обслужване, като уведомява главният секретар с цел предприемане на действия за опровергаването им.

2. Всяка година, до 28 февруари се провежда консултативна среща между служителят, изпълняващ функциите на PR и главния секретар, директорите на дирекции, на която се дискутира и обсъждат медийни публикации като метод за обратна връзка получена от източници, различни от служителите и потребителите, чрез който се събира информация за удовлетвореността на потребителите при осъществяването на административно обслужване.

На срещата

- служителят, изпълняващ функциите на PR представя попълнена Таблица 1 за предходната година.
- Разглеждат се публикациите с оценки 1 и 2 и за тях се попълва колона 5 за необходимите действия свързани с подобряване на административното обслужване.

За срещата се изготвя протокол, в който се отразяват проведените дискусии и обсъждания, взетите решения, набелязаните мерки, включително сроковете и отговорните лица за реализация на мерките.

6. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРИЕМНО ВРЕМЕ ЗА ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Осигуряване на приемно време за граждани и организации е метод за получаване на обратна връзка по инициатива на потребителите. Той зависи от желанието на потребителите от осигуреното им време за лична среща с областния управител на област Кюстендил и/или с главния секретар на Областна администрация – Кюстендил, който отговаря за организацията и контрола на административното обслужване.

Приемното време се публикува на интернет страницата на Областна администрация – Кюстендил. Приемният ден на Областния управител е вторник от 10.00 часа до 11:00 часа. Заявяването на желанието за осигуряване на прием се извършва устно на телефон 078 55 06 50. Приемното време като метод за получаване на обратна връзка от потребителите и за измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване съвпада с приемното време по други въпроси, като при заявяване на желанието за осигуряване на приемно време, потребителите трябва да посочат, че се отнася за въпроси, свързани с административното обслужване.

При възможност Областният управител, Главният секретар и Директорите на дирекции могат да организират изнесени приемни по въпроси свързани с удовлетвореността на потребителите на административни услуги, които се оповестяват на интернет страницата на администрацията и на интернет страницата на общината, в

която се провеждат. Целта им е потребителите на административни услуги от различните общини на територията на областта да имат възможност да изкажат своите мнения и впечатления, да сигнализират за нередности, да изразят своите похвали и ако имат предложения за подобряване работата на административното обслужване в администрацията те да бъдат обсъдени.

За проведените приемни по въпроси, свързани с административното обслужване се изготвя протокол, а за постъпили сигнали, жалби, свързани с административното обслужване се изготвя анализ в срок до 28 февруари от служителят, изпълняващ функции на PR в Областна администрация - Кюстендил

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ПРАВИЛА ЗА СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН /RegiX/

Чл. 1 Правилата в това приложение уреждат възможностите за достъп до регистри/ справки полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 2. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, съответните упълномощени експерти са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 3 (1). Достъпът до RegiX се осигурява при изпълнение правилата и инструкциите на първичния администратор на данни - Държавна агенция "Електронно управление" (ДАЕУ).

(2) Областният управител със заповед определя локалния администратор за Областна администрация Кюстендил.

(3) Достъпът на служители-потребители на RegiX се осигурява от локалния администратор, след издаване на заповед от областния управител, с която се определят служителите които да имат достъп до определени справки.

(4) Осигуряването на ресурсите за достъп до RegiX се координира и контролира от главния секретар.

Чл. 4. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, съответните, определени от Областния управител служители, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

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

(3) По реда на ал.1 и ал.2 съответните, определени от Областния управител служители, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 5. (1) Въз основа на подадената заявка, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(2) Генерираното по реда на ал.1 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 6. Въз основа на получената по реда на чл.4 и чл.5 вътрешна електронна административна услуга, съответният служител извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 7. Издаденото по реда на чл.5 удостоверение е неразделна част от съответната преписка, по която е издадено. Същото се архивира и съхранява, съгласно вътрешните правила за дейността на учрежденския архив в Областна администрация Кюстендил.

Чл. 8. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на тези правила, се прилагат съответно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Кюстендил.

Чл. 9. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на тези правила следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Провеждане на наблюдение по метода „ Таен клиент“

„Таен клиент“ е един от механизмите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за оценка на качеството на организацията, управлението на процесите и предоставяните услуги.

Проучването на „Таен клиент“ ще бъде насочено към масови услуги, с които се предоставят голям брой пъти. Проучването „таен клиент” се извършва по различни канали, които зависят от каналите за заявяване и предоставяне на съответната административна услуга:

- ✓ чрез посещение на място;
- ✓ по телефона;
- ✓ по електронен път по електронна поща;

Използването на различни канали за провеждане на проучването позволява да се отчетат спецификите и да се дадат предложения към всеки канал за достъп до администрацията.

При организиране на наблюдението областна администрация Кюстендил ще използва методът

ad-hoc - по отношение на административни услуги.

Избора на подход за провеждане на наблюдението, ще се определя със заповед на Областния управител на Област Кюстендил.

Провеждането на наблюдението ще се извършва от определени служители от Областна администрация Кюстендил или от външен изпълнител.

При провеждане на наблюдението от вътрешен екип от служители:

За целта ще се изготви заповед, в която се посочват целите на проучването, начина на провеждане, броят на наблюденията, разработването на сценарии и ще се предвиди изискване за конфиденциалност – при обявяване на резултатите не трябва да се разкриват отделните участници – служители или наблюдатели.

„Тайният клиент“ следва да предаде информация за фактите, във връзка със своето взаимодействие със служителите. Трябва да се спазват етичните стандарти при провеждане на изследването. Наблюдението приключва с изготвяне на доклад от наблюдателите, който се предоставя на Главния секретар в Областна администрация - Кюстендил. Докладът се публикува на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил.

При провеждане на наблюдението от външен изпълнител:

За целта ще се изготви договор, в които се посочват целите на проучването, начина на провеждане, броят на наблюденията, разработването на сценарии и ще се предвиди изискване за

конфиденциалност – при обявяване на резултатите не трябва да се разкриват отделните участници – служители или наблюдатели.

„Тайният клиент“ следва да предаде информация за фактите, във връзка със своето взаимодействие със служителите. Трябва да се спазват етичните стандарти при провеждане на изследването. Наблюдението приключва с изготвяне на доклад от външния консултант, който се предоставя на Главния секретар в Областна администрация - Кюстендил. Докладът се публикува на интернет страницата на Областна администрация - Кюстендил.