

**УТВЪРДИЛ**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР** /П/  
**НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА**  
*инж. Иван Димитров Тодоров*  
16.09.2020 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В**  
**ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА**

**ГЛАВА ПЪРВА**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** С настоящите вътрешни правила се уреждат редът и организацията на административното обслужване в Областна администрация Монтана, взаимодействието между структурните звена и дирекции в администрацията, правомощията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия.

**Чл. 2.** Административното обслужване в Областна администрация Монтана се осъществява при спазване на принципите и правилата, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента на Областна администрация Монтана и Вътрешните правила за организация на работа с електронни документи в Областна администрация Монтана.

**Чл. 3. (1)** Административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, равнопоставеност, етично поведение, бързина, достъпност, икономичност и изискванията за качество и удобство на физическите и юридическите лица.

**(2)** При административното обслужване, в Областна администрация Монтана се гарантира спазването 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, с платежна карта или в брой.

(3) При осъществяване на административното обслужване се работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) В Областна администрация веднъж годишно, главният секретар изготвя анализ за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

## **ГЛАВА ВТОРА**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТГОВОРНОСТИ В ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 4. (1)** Административното обслужване в Областна администрация Монтана се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО), дирекция АПОФУС, при спазване на принципа за обслужване на „едно гише”.

(2) ЦАО на Областна администрация Монтана се намира във фойето на администрацията в гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1. ЦАО е обозначен с надпис.

(3) В ЦАО е осигурен и се поддържа удобен и лесен достъп на хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена или със затруднена подвижност, граждани с малки деца.

(4) Заявления/искания, включително и за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО.

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

**Чл. 5. (1)** Административното обслужване се осъществява от служителите, работещи в ЦАО, които осъществяват връзката между потребителите и администрацията.

(2) Видът на извършваните услуги е съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

(3) Компетентността и задълженията на длъжностните лица от ЦАО, извършващи дейности по административното обслужване, са посочени в длъжностните им характеристики.

**Чл. 6. (1)** Служителите, работещи в ЦАО, са част от щатната численост на дирекция АПОФУС и АКРРДС.

(2) Дейностите по организацията и технологията на деловодната дейност се координират и контролират от директора на дирекция АПОФУС.

(3) Директорът на дирекция АПОФУС отговаря за условията на работа на служителите в центъра и за организационното и техническо осигуряване:

- осигурява необходимите нормативно-справочни и информационни фондове и условията за тяхното поддържане и съхранение;

- създава ефективна организация и ползване на материали в техническия архив на Областна администрация Монтана;

- оценява нуждите от обучение на служителите за повишаване на професионалната им квалификация и прави предложения пред главния секретар за подобряване обслужването на потребителите на услуги.

**Чл. 7. Длъжностните лица в ЦАО:**

(1) Извършват непосредствено административното обслужване на физическите и юридическите лица, като:

- спазват утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Монтана;

- спазват утвърдените Вътрешни правила за организация на работа с електронни документи в Областна администрация Монтана;

- участват в подготовката на предложенията за усъвършенстване на административното обслужване.

(2) Задължени са:

- своевременно да информират директора на дирекция АПОФУС за възникнали проблеми в административното обслужване в съответната дирекция;

- да носят отличителните знаци;

- да демонстрират учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

- да оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

- в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и напитки.

**Чл. 8. (1)** Работното време на ЦАО е всеки работен ден от 9.00 до 17.30 ч. без прекъсване, а когато пред гишетото има потребители на административни услуги 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;

(2) Непрекъснатият режим на работа в ЦАО се осигурява с гъвкаво работно време за служителите в центъра, с 30 минутна обедна почивка, в съответствие с изискванията на Правилника за вътрешния трудов ред в Областна администрация Монтана;

(3) Графикът за осигуряването на гъвкавото работно време за служителите в ЦАО се изготвя от главен експерт в дирекция АПОФУС и се утвърждава от главния секретар.

## **ГЛАВА ТРЕТА**

### **СЛУЖЕБНИ И МЕЖДУВЕДОМСТВЕНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

**Чл. 9. (1)** Организацията на вътрешноведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията, под ръководството на главния секретар на Областна администрация Монтана и директорите на дирекции.

(2) Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване.

**Чл. 10. (1)** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в ЦАО, откъдето се организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

**(2)** Формата на заявленията/исканията, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

**Чл. 11.** Служителите от ЦАО при необходимост от извършване на справка или административно обслужване на място може да изискат от другите административни звена незабавно предоставяне на информация или документи.

**Чл. 12.** След като се регистрират в Деловодната система „Акстър Офис“, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл. 13.** Организацията и технологията за обработка на всички входящи и изходящи документи е в съответствие с Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

## **ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 14.** Служителите в ЦАО осигуряват пълна информация за видовете услуги, реда и организацията при извършването им от Областна администрация Монтана, като спазват правилото предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация да е идентична по съдържание.

**Чл. 15. (1)** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез Интернет страницата на Областна администрация Монтана и на информационните табла в сградата на администрацията.

**(2)** Информацията за извършването от Областна администрация административни услуги се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс на интернет страницата и на информационното табло на администрацията, както и в Административния регистър и 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 ЦАО, 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 се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) ниво на предоставяне на услугата;

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

в) интернет адрес за служебно заявяване;

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

д) 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, , 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.

**Чл. 16. (1)** Информация за технологичните процеси за извършване на административните услуги, изисквания, срокове, цени се предоставят от Областна администрация Монтана чрез:

1. Центъра за административно обслужване;

2. Телефони за Областна администрация Монтана 096 399121 и 096 399101;

3. Интернет адрес <http://www.montana.government.bg/>;

4. Информационното табло в ЦАО.

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

- в ЦАО в сградата на Областната администрация Монтана – гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1;

- на Интернет адрес: <http://www.montana.government.bg/> с възможност за изтегляне.

**Чл. 17. (1)** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата под ръководството на главния секретар.

**(2)** Актуализацията се извършва във всички информационни средства – брошури, дипляни, информационни табла, интернет страницата на Областна администрация Монтана;

**(3)** Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Регистъра на

услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА);

(4) Организацията по актуализацията на информацията е задължение на директора на дирекция АПОФУС с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

**Чл. 18. (1)** Заявителят на услуга може да получи информация за състоянието на преписката и степента на изпълнение на тел. 096 399 121 – ЦАО, електронна поща [montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg) или [oblastmont@montanabg.org](mailto:oblastmont@montanabg.org).

(2) В случай, че постъпи запитване по заявена услуга, за която служителите в ЦАО не разполагат с достатъчно информация или преписката е просрочена и без движение, заявителят се насочва за контакт към главния секретар или към директора на дирекцията, изпълняваща съответната преписка.

(3) Получените на електронна поща [montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg) или [oblastmont@montanabg.org](mailto:oblastmont@montanabg.org) заявки или други писма, касаещи предоставяне на информация по вече образувани производства за административни услуги, се завеждат в Деловодната система „Акстър Офис“.

## **ГЛАВА ПЕТА**

### **ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

#### **Раздел 1**

#### **Заявяване на исканията за административни услуги**

**Чл. 19. (1)** Административните услуги, заявени към Областна администрация Монтана, се извършват, като се спазва принципът на „едно гише“.

(2) Всяко физическо и юридическо лице може да поиска административна услуга, която е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения. Приемането и предаването на документите на гражданите се извършва в ЦАО.

(3) Искането за извършване на услугата се заявява в писмена или устна форма, ако в специален закон не е предвидено друго, сканира се и се завежда в Деловодната система „Акстър Офис“.

(4) Писмените искания, приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол – Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се сканира и регистрират по общия ред, съгласно АПК.

(6) Искането за извършване на услугата се заявява по един от следните начини:

- на място в Областна администрация Монтана, в Центъра за административно обслужване – гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1;
- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Монтана 3400, пл. „Жеравица“ № 1;

- на електронната поща на Областна администрация Монтана ([montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg));
- чрез Системата за сигурно електронно връчване (<https://edelivery.egov.bg>) – изисква се Квалифициран електронен подпис (КЕП) и регистрация в системата;
- 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>) – изисква се Квалифициран електронен подпис (КЕП) и регистрация в системата;
- чрез Системата за електронен обмен на съобщения – за администрациите, вписани в Регистъра на участниците в електронния обмен на документи.

(7) Електронната поща на Областна администрация Монтана се проверява от главния секретар на администрацията, а в негово отсъствие от директорите на дирекции, които завеждат заявената услуга в Деловодната система „Акстър Офис“ и тя се обработва в съответствие с утвърдения ред във Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана.

(8) При работа с електронни документи се спазват Вътрешните правила за организация на работа с електронни документи в Областна администрация Монтана.

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

**Чл. 20. (1)** При заявяването на услугата в ЦАО, служителят приема и сканира всички входящи документи, като организира електронния архив към съответната преписка в съответствие с Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана и:

- уточнява начина, по който потребителят на услугата може да получи информация за движението на преписката му;
- уведомява подателя за срока на извършване на услугата и за размера на дължимата такса, когато има такава;
- регистрира искането съгласно изискванията на Вътрешни правила за документооборота в Областна администрация Монтана, като издава на вносителя разписка с входящ номер на преписката;

(2) Проверката на подаденото искане включва:

- сравняване със списъка на услугите;
- формата и съдържанието;
- пълнотата на приложените изискуеми документи;
- подпис на подателя (печат).

(3) В случай, че искането не отговаря на изискванията или липсват документи, които следва да се приложат:

- служителят е длъжен да разясни пропуските и да даде информация за тяхното отстраняване, с указанието че неотстраняването им в тридневен срок ще доведе до прекратяване на преписката;

- когато при регистрацията на искането лицето не е уведомено за пропуските, заявителят се уведомява да ги отстрани в тридневен срок от съобщението с указание, че при неотстраняването им експертът, обработващ преписката, ще я прекрати.

(4) В случаите, в които заявителят не отстрани недостатъците след получаване на съобщението, експертът, работещ по 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 на областната администрация или от директора на дирекция АПОФУС.

**Чл. 21.** Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Областна администрация Монтана, освен ако в нормативен акт е предвидено друго.

**Чл. 22.** Когато извършването на услугата не е от компетентността на областния управител и Областна администрация Монтана не е страна по изпълнението, преписката се изпраща по компетентност до органа, който е компетентен да я извърши.

## Раздел 2

### Технология за извършване на услугата

**Чл. 23. (1)** Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне.

(2) Длъжностните лица задължително проучват, проверяват и оповестяват:

- документа, с който се доказва фактическата и правната страна на искането;
- правно-нормативните изисквания за условията и реда за извършване на услугата;
- установената технология за извършване на услугата и какви са изискванията за тяхното спазване;

- вида и обема на информацията, която следва да се събере по служебен път;

- сроковете;

- номера на преписката;

- таксата за услугата, нейния размер и начина на плащане.

**Чл. 24. (1)** Областна администрация Монтана образува производство по изпълнение на комплексно административно обслужване (КАО) за услуги и процедури, в които участва.

(2) Заявяването на комплексна административна услуга се извършва съгласно Глава пета, Раздел първи – Заявяване на исканията за административни услуги от настоящите правила и Глава седма – Взаимодействие с потребителите на услуги.

(3) Взаимодействието с другите административни органи при осигуряване на КАО, както и Вътрешни административни услуги, се осъществява по реда, установен в действащата нормативна база.

**Чл. 25. (1)** Областна администрация Монтана не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.



(2) КАО по преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени от друг административен орган, при който те са налични, се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните от другия орган.

(3) Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ.

(4) Заявка от друг административен орган за предоставяне на информация на хартиен носител, налична в Областна администрация Монтана, като доказателство по комплексна административна услуга, се изпълнява в срок от 3 (три) дни.

**Чл. 26.** При всяко спиране на технологичния цикъл задължително се вписва датата и мотивите, за да се обоснове евентуалното забавяне на сроковете и отговорностите на служителите.

**Чл. 27. (1)** Отказът да се извърши административна услуга трябва да е мотивиран и да съдържа законовите основания, срока и органа, пред който може да се обжалва.

(2) Отказът за извършване на административната услуга, както и решенията за издаване на документи, съдържащи факти с правно значение, могат да се обжалват пред съда.

**Чл. 28. (1)** За извършената услуга се издават изходящи документи.

(2) Начинът на получаване на резултата от административната услуга се заявява от потребителя на административната услуга и може да бъде:

- на място в Областна администрация Монтана, в ЦАО – гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1;
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес;
- по електронен път, на посочен от заявителя електронен адрес.

(3) Съобщението към заявителя за изготвения документ или за отказа да бъде издаден такъв, става по начин, който е уточнен при подаването на искането:

- в ЦАО или по телефон;
- по факс или електронна поща;
- писмено на посочен от заявителя адрес.

(4) В случай, че адресът на някое от заинтересованите лица не е известен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления в ЦАО и на Интернет страницата на Областна администрация Монтана.

(5) Документът се получава от:

- лицето, направило искането;
- пълномощника му;
- по исканията на юридически лица – упълномощеното от тях длъжностно лице.

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

(7) В случаите, когато клиентът е заявил да получи документа чрез пощенски оператор, документът се изпраща чрез лицензиран пощенски оператор.

## ГЛАВА ШЕСТА

### ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛЯ СЪОБРАЗНО С ИЗИСКВАНИЯТА НА КОДЕКСА ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

**Чл. 29.** Поведението на служителя се основава на принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, отговорност и отчетност.

**Чл. 30.** Служителят създава условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица и прави всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

**Чл. 31.** Служителят се отнася любезно, възпитано, с уважение към гражданите и колегите си.

**Чл. 32.** Служителят не разгласява факти и сведения, до които е получил достъп при изпълнение на служебните си задължения.

**Чл. 33.** Служителят не допуска да бъде поставян във финансова зависимост или друга обвързаност с външни лица или организации, което би могло да повлияе при изпълнение на служебните му задължения.

**Чл. 34.** Служителят се ръководи от принципите на лоялност, уважение и сътрудничество в отношенията с колегите си.

**Чл. 35.** Служителят не допуска поведение, което е несъвместимо с добрите нрави.

## **ГЛАВА СЕДМА**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл. 36. (1)** Заплащането на дължимите такси на услуги от клиентите се извършва съгласно Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители, Тарифа за таксите, които се заплащат за ползването на лечебни растения от земи, гори, води и водни обекти - държавна собственост.

**(2)** Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат по нормативи, определени със Заповед № ЗМФ-1472 на Министъра на финансите от 29.11.2011 г.

**(3)** Таксите, които се дължат за административните услуги, предоставяни от Областна администрация Монтана, се заплащат по един от следните начини:

- в брой, в ЦАО на Областна администрация Монтана;
- с банкова карта чрез ПОС терминално устройство, което се намира в ЦАО;
- по банков път, по сметка на Областна администрация Монтана.

**(4)** В 6-месечен срок от поставяне на ПОС терминално устройство в Областна администрация Монтана, а след това за всяка календарна година, се изготвя анализ на извършените плащания чрез него, включващ броя на транзакциите и размера на приходите от платените такси.

**Чл. 37. (1)** При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Областна администрация Монтана с Хартата на клиента.

**(2)** Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в ЦАО е не повече от 10 минути.

**Чл. 38. (1)** Областна администрация Монтана създава, поддържа и анализира резултатите от различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни карти за качеството на административното обслужване в Областна администрация Монтана.
  2. Анкети, публикувани на Интернет страницата на администрацията.
  3. Пощенски кутии за мнения и коментари за административното обслужване и за сигнали срещу корупция в сградата на областната администрация;
  4. Телефон за консултации по административното обслужване 096 399121, обявен на Интернет страницата на администрацията;
  5. Възможност за подаване на мнения, предложения, оплаквания и сигнали на:
    - пощенски адрес на областна администрация гр. Монтана, пл. „Жеравица” № 1;
    - на електронен адрес [montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg).
  6. Телефон за сигнали за корупция 096 399102.
  7. Регистър на сигналите и жалби за корупция, подадени до Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.
- (2) Областна администрация Монтана проучва и измерва удовлетвореността на потребителите чрез анкета в Интернет страницата и с пряко анкетиране на потребителите на услуги в ЦАО.
- (3) Резултатите от проучванията се обобщават и анализират един път годишно от главния секретар на Областна администрация Монтана и се представят на ръководството за предприемане при необходимост съответни действия за подобряване на административното обслужване.
- (4) Резултатите от анализираната информация се оповестяват на Интернет страницата чрез Доклад за дейността на Областна администрация Монтана.

## **ГЛАВА ОСМА**

### **РЕГИСТРИРАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Чл. 39. (1)** Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение в писмена или устна форма, през имейл, факс, телефон.
- (2) Всички сигнали, жалби и предложения се регистрират в Деловодната система „Акстър Офис“.
- (3) Формата за подаване на сигнали, жалби и предложения може да бъде:
- Устна – на място в администрацията или на обявените телефони. Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.
  - Писмена – на електронна поща [montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg) по реда на Наредбата за електронните административни услуги, факс или през Деловодната система „Акстър Офис“.
- (4) По постъпилите анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, не се образува производство.
- (5) Срокът за разглеждане и издаване на акт по предложенията е два месеца. Когато срокът е удължен на основание чл. 118 (2) от АПК, подателят се уведомява съгласно настоящите правила.

(6) Срокът за произнасяне по сигнал е два месеца, като се допуска продължаване с не повече от един месец.

**Чл. 40. (1)** Всяко юридическо или физическо лице може да подаде сигнал, жалба или предложение във връзка с некачествено административно обслужване в областната администрация.

(2) Сигналите, жалбите и предложенията се завеждат в Деловодната система „Акстър Офис“ с индекс, осигуряващ отчетност и анализ.

**Чл. 41.** Директор на дирекция АПОФУС и директор на дирекция АКРРДС представят един път годишно анализ на резултатите от регистрираните сигнали, жалби и предложения на главния секретар, като обобщените резултати се включват в годишния отчет на Областна администрация Монтана в ИИСДА.

## **ГЛАВА ДЕВЕТА КООРДИНАЦИЯ И КОНТРОЛ**

**Чл. 42. (1)** Състоянието на административното обслужване в Областна администрация Монтана се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система за държавната администрация;

(2) Областният управител издава заповед, с която определя:

- отговорните служители, които подават и обобщават информацията в ИИСДА;
- отговорните служители, които попълват данни в ИИСДА;
- отговорните служители, които публикуват данни в ИИСДА.

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

(4) Задълженията на служителите за попълване и публикуване на данни в ИИСДА се включват в длъжностните им характеристики и работни планове.

(5) За отчитане на предоставените административни услуги на сървъра на администрацията се създава папка с път: ОА Монтана\ОА\ADMINISTRATIVNI USLUGI, в която ежегодно се попълва Справка за предоставяните от Областна администрация административни услуги през съответната година, приложение 3 към настоящите правила.

(6) Служителят, към който е насочена преписка, свързана с предоставяне на административна услуга, след приключването ѝ е длъжен да попълва информация в Справката по ал. 5.

(7) Контролът при отчитане броя на предоставените административни услуги от Областна администрация Монтана се осъществява от директорите на дирекции въз основа на попълнената Справка по ал. 5.

**Чл. 43.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 44. (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 за конкретна преписка може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в ЦАО на Областна администрация Монтана, която може да се заявява на телефон 096 399121 или имейл [montana@montana.government.bg](mailto:montana@montana.government.bg), обявен на Интернет страницата на администрацията.

**Чл. 45.** Дейността „Справки за спазване на сроковете за изпълнение” обхваща:

1. непрекъснат контрол на подлежащите за изпълнение задачи от ръководния състав на администрацията;
2. периодичен отчет за просрочени преписки по дирекции и по служители, който се изготвя от главния секретар и се предоставя на областния управител.
3. Годишен отчет, организиран от Главния секретар.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Настоящите вътрешни правила се издават в съответствие с чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

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

(1) Приложение № 1 Списък на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Монтана, съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

(2) Приложение № 2 Списък на административните услуги, предоставяни от всички администрации, съгласно Регистъра на услугите, публикуван в Административния регистър, поддържан от Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

(3) Приложение № 3 Справка за предоставяните от Областна администрация административни услуги през съответната година – образец.

(4) Образец № 1 Заявление за извършване на административна услуга (за физически лица).

(5) Образец № 2 Заявление за извършване на административна услуга (за юридически лица).

(6) Образец № 3 Заявление за издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот.

(7) Образец № 4 Заявление за издаване на удостоверения, че имотът е отписан от актовете книги за имотите – държавна собственост.

(8) Образец № 5 Заявление за издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността.

(9) Образец № 6 Формуляр за определяне на дължимата такса по Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители.

(10) Образец № 7 Заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2).

(11) Образец № 8 Заявление за издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3).

**(12)** Образец № 9 Заявление за достъп до обществена информация.

**(13)** Образец № 10 Заявление за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

**§ 3.** С настоящите вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация – Монтана, утвърдени на 25.07.2018 г.

**§ 4.** Контролът по изпълнението на вътрешните правила се осъществява от главния секретар.