

Вътрешни правила за административното обслужване, комплексното административно обслужване и документооборота в
Областна администрация Шумен, и за
дейността, свързана с Интегрираната информационна система на държавната администрация

**Вътрешни правила за административното обслужване,
комплексното административно обслужване и
документооборота в
Областна администрация Шумен,
и за дейността, свързана с ИИСДА.**

ОДОБРИЛ: (п) съгл. ЗЗЛД

ДОНКА ИВАНОВА

Областен управител

(заповед № РД-15-42/24.03.2016г.)

ГЛАВА ПЪРВА

Общи положения

Чл.1. (1) Тези правила на работа, информационно-деловодната дейност, документооборота, административното обслужване, комплексното административно обслужване и дейността свързана с административния регистър, са в съответствие с действащото българско законодателство.

(2) Правилата са насочени към осигуряване на унифицирано, бързо и качествено извършване на деловодните операции, свързани с изпълнението на задачите, произтичащи от документите, включително и контрола на сроковете, с което се цели по – добра организация и качество на административното обслужване в администрацията, както и внедряване на комплексно административно обслужване.

Чл.2. (1) Предмет на настоящите правила са :

- Регистрирането, разпределението, съставянето, оформянето и движението на документите (в т.ч. и експедирането им), изготвяни в Областна администрация Шумен, включително и тези, генерирани в електронната система за управление на документооборота;

- Организацията на работата с документите по т.1, както и всички входящи такива в Областна администрация Шумен;

- Дейността, свързана с контрола по спазване на сроковете, произтичащи от документите;

- Изискванията към служителите, във връзка с

деловодната дейност и административното обслужване;

- Условието и реда за воденето, поддържането и ползването на административния регистър.

(2) Не са предмет на тези правила документите, представляващи класифицирана информация, както и финансово-счетоводната документация.

ГЛАВА ВТОРА

Организация на документооборота

РАЗДЕЛ I

Общи правила за деловодната дейност и документооборота

Чл.3. (1) Деловодната дейност се организира от Дирекция „Административно-правно обслужване и финансово управление на собствеността” (АПОФУС) на Областна администрация Шумен и се извършва от служителите, на които това е вменено в длъжностната характеристика. Същите приемат, регистрират, сканират, копират, текущо запазват и експедират документите.

(2) Организацията на деловодната дейност включва дейностите по: приемане, регистрация, разпределение и предаване, сканиране, копиране, както и контрола по спазване на сроковете и запазване на документите до експедиране на изходящите документи.

Чл.4. (1) Отговорност за нормалното протичане на деловодната дейност носят всички служители в администрацията.

(2) Ръководството и контролът за правилната организация на деловодната

дейност се осъществява от Главния секретар.

(3) Контрол на сроковете в деловодната дейност се извършва от служителите на ръководни длъжности – директори на дирекции и Главен секретар.

Чл.5. Сроковете могат да бъдат удължени само в случаите, в които закона позволява, по преценка на резолиращия служител, преди изтичането на първоначално посочения срок. Удължаването става с вписване на новия срок в системата за управление на документооборота.

Чл. 6. (1) Всички документи се приемат и предават на принципа „ЕДНО ГИШЕ” в стая №202 „Деловодство” на втория етаж в сградата на Областна администрация Шумен.

(2) Деловодството на Областна администрация Шумен организира и осъществява деловодната дейност на Асоциацията по ВиК Шумен в съответствие с Правилника за организацията и дейността на асоциациите по ВиК.

Чл.7. (1) Документооборота и свързаната с него деловодна дейност (деловодни операции) се осъществява посредством електронна система за регистрация и контрол на документооборота „Архимед”.

(2) Служителите от Областна администрация Шумен приемат и обработват, във връзка с изпълнение на поставените им задачи, единствено и само документи, заведени и разпределени им чрез

посочената система за регистрация и контрол на документооборота.

Чл.8. При организиране и извършване на деловодната дейност, доколкото в тези правила липсват разпоредби, се прилагат действащите на територията на Република България нормативни актове.

Чл.9. (1) Основните дейности, които се извършват във връзка с документооборота са:

- Деловодната обработка на входящите и изходящи преписки;
- Разпределяне и работа по преписките, както и комплектоването им с последваща кореспонденция до приключването им;
- Архивиране на преписките.

(2) Деловодната обработка на документите се извършва в следната последователност:

- Първоначална обработка и регистрация на документите;
- Предаване за резолиране и резолюция;
- Предаване на документите по направления за изпълнение на резолюцията;
- Работа по изпълнение и оформяне на изходящата документация;
- Експедиране на изходящите от Областна администрация Шумен документи.

РАЗДЕЛ II

Регистрация на входяща кореспонденция

Чл. 10 (1) Регистрацията на входящата кореспонденция

(документи) се извършва чрез електронната система за документооборота „Архимед” от служител в деловодството, съгласно чл. 3, ал. 1 от настоящите правила.

(2) Служителят в деловодството разпечатва всички постъпили писма (с изключение на офертите, постъпили по реда на Закона за обществените поръчки или предложенията за участие в търгове и конкурси по реда на Закона за държавната собственост и Правилника за прилагането му), независимо от това, дали адресат е Областния управител, Заместник областен управител или някой от служителите в Областна администрация Шумен.

Чл. 11. (1) На регистрация чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота подлежат всички постъпващи в Областна администрация Шумен документи (респ. адресирани до Областен управител на област Шумен) с изключение на:

- Анонимни писма и жалби /без посочени имена на подателя/;
- Покани, поздравления, съобщения за културни, спортни и обществени мероприятия;
- Документи с гриф за сигурност, съдържащи класифицирана информация;
- Финансово-счетоводни документи /фактури, платежни и др./
- Призовки, обявления и жалби по съдебни дела.

(2) Не се регистрират (с вх. №/дата на Областна администрация Шумен) документи, които нямат изходяща регистрация на

изпращаща ги институция (юридическо лице), подпис на представляващия институцията (юридическо лице) и/или печат на институцията (юридическо лице).

(3) Постъпилите на електронната поща на Областна администрация Шумен, респективно на Областен управител се регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота и се предоставят за резолюция на Областен управител. Депозираните по-късно оригинали се регистрират със същия входящ номер и не се предоставят за резолюция на Областен управител. За нуждите на преписката и на архива, двата екземпляра – електронно постъпилия и оригиналният представляват неразделни части и се архивират от служителя, към когото е насочена преписката.

Чл. 12. (1) Преди регистрацията входящата поща се проверява от служителя в деловодството за (т. нар. първоначална обработка):

- Правилност на адресата и наличие на подател;
- Наличие на посочените в приложението документи и/или на изискуеми документи.

(2) Погрешно доставена кореспонденция се връща на подателя или се изпраща на учреждениято, посочено като получател. Придружителното писмо, с което се изпраща, респ. връща погрешно адресираната/получена кореспонденция се изготвя от служителя в деловодството.

(3) При установяване на липса на описаните в писмото/жалбата/искането

приложения, служителят в деловодството уведомява служителя, за който са предназначени (резолирани) документите – ако материалите са изпратени по пощата. В случай, че материалите се депозират „лично” в деловодството на администрацията – служителят в деловодството уведомява подателя им и отказва регистрирането им докато подателят не нанесе корекция в описанието на приложените документи.

(4) Пликовете не се унищожават, а се прилагат към писмото, когато адреса на подателя е указан само върху плика и когато е необходимо да се отбележи датата на пощенското клеймо.

(5) Анонимни материали подадени „лично” не се приемат, а тези по пощата се приемат за сведение.

Чл. 13. (1) Регистрацията се изразява в записване на единен входящо-изходящ регистрационен индекс (вх.№/изх.№) в програмата и документа, датиране на регистрацията и записване на някои справочни данни в програмата, съобразно реквизитите ѝ.

(2) При регистрация входящия документ и приложенията към него (ако има такива) се сканират и въвеждат в системата.

(3) Завеждането, регистрирането и въвеждането на документите в системата се извършва веднага след получаването им – в деня на тяхното постъпване, респ. получаване в Областна администрация Шумен. Получените документи в края на

работното време могат да се регистрират в началото на следващия работен ден .

(4) Заповедите се регистрират с натрупване (пореден номер), като оригинал от всяка се съхранява в деловодството.

(5) Договорите, в т.ч. и допълнителните споразумения към тях (анекси), с изключение на трудовите договори и допълнителните споразумения към тях, се регистрират с вх. № и дата в електронната деловодна система „Архимед” след подписването (подпечатване) им от страните и вписване в Служба по вписванията - при необходимост. Трудовите договори и сключените към тях допълнителни споразумения се регистрират в нарочен хартиен регистър от служителя, на когото са възложени и функции по дейностите, свързани с управление на човешките ресурси.

(6) В нарочен хартиен регистър се завеждат подадените пред Областен управител на област Шумен декларации по чл. 12 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси, които се съхраняват от служител, определен със заповед на Областния управител.

(7) Документи, получени със секретна поща се регистрират веднага в специална регистратура и незабавно се предават на Областния управител.

Чл. 14. При регистрация на входящи документи по вече образувани преписки в електронната деловодна система се създава свързан документ към регистрационния индекс и поредния номер на първоначалния документ с

датата на обработка в деловодството. Всички документи, регистрирани под един и същ регистрационен номер образуват една административна преписка.

Чл. 15. В деловодството на Областна администрация Шумен се води регистрационна и справочна картотека, посредством електронната система за регистрация и контрол на документооборота. За всеки входящ или изходящ документ и свързаната с него кореспонденция се създава справка в електронната система с входящ, съответно изходящ регистрационен номер.

РАЗДЕЛ III

Разпределение на

входящата кореспонденция

Чл. 16. (1) След извършване на първоначалната деловодна обработка по приемане, завеждане и регистрация, входящата кореспонденция се представя на Областния управител или на упълномощено от него лице за разпределение (резолюция) два пъти дневно.

(2) Областният управител разпределя документите от входящата кореспонденция, с оглед контекста им, чрез поставяне на резолюция.

(3) Резолюцията се прави върху първата страница на оригиналния документ.

Чл.17. (1) След получаване на насочената входяща кореспонденция, директорите на дирекции по своя преценка възлагат изпълнението на служител от съответната дирекция или сами изпълняват възложената задача.

(2) Разпределението на преписките към съответните експерти/специалисти от директора на дирекцията също е чрез резолюция /поставяне на задача/. Резолюцията задължително включва име на служителя, към който е насочена преписката, дата на резолюцията и подпис на резолиращия ръководител. По преценка на разпределящия ръководен служител в резолюцията също може да се посочи, както срок за изготвяне на становище или проект за отговор (писмо, заповед, становище и пр.), който не може да бъде по-дълъг от срока, посочен в резолюцията на Областния управител, така и конкретизиране на задачата и указания, във връзка с изготвянето на акта, в случай, че такива не са дадени с първоначално генерираната резолюция и естеството и характера на преписката изискват даването на указания и конкретни насоки за действия при разглеждането на проблема и предложенията за неговото разрешаване

(3) При определяне на срокове за приключване на преписките, респ. за разработването на проект за акт, резолиращите се ръководят от следното:

- Нормативно установените срокове, съгласно действащото българско законодателство – Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за държавната собственост (ЗДС) и Правилника за приложението му (ППЗДС), Закона за администрацията, Закон за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и др.;

- Срокът, указан в документите, по повод на които

е образувана административната преписка (препоръчителен или задължителен);

- Фактическа и правна сложност на образуваната административна преписка, в т.ч. обема на информацията, която следва да бъде събрана, обработена, систематизирана и анализирана за разработване на проект на отговор и от фактите и обстоятелствата, които следва да бъдат установени, изяснени и преценени с оглед правилното и законосъобразно разрешаване на поставените въпроси.

(4) При възникване на обстоятелства, довели до невъзможност за спазване на определения в резолюцията срок, резолиращият може да удължи срока за изготвяне на проект на административен акт. Удължаване на срока се допуска когато:

- Информацията, която следва да бъде изисквана, обработена, систематизирана и анализирана в по-голям обем;

- Налице е фактическа и/или правна сложност на обстоятелствата, които трябва да бъдат установени, изяснени и преценени с оглед правилното и законосъобразно разрешаване на поставените въпроси;

- Налице е обективна невъзможност за спазване на поставения срок. В този случай процедирането по преписката се спира до отпадане на причината, довела до невъзможност за изпълнение в срок.

(5) При удължаване на срока от Директора на съответната дирекция, последният уведомява Главния секретар за това, като посочва причините и предприетите

действия, с оглед удължаване на определения срок за приключване на преписката.

Чл. 18 (1) Разпределянето (резолирането) по чл. 16, ал.2 и чл. 17, ал. 2 се отразява задължително от служителя в деловодството в електронната деловодна система „Архимед”. След регистриране на направлението на документите в деловодната система, същите се предават на съответния служител, за когото са резолирани.

(2) Когато с резолюцията са определени няколко изпълнителя, водещ организирането на изпълнението е лицето, поставено на първо място.

РАЗДЕЛ IV

Изходяща

документация. Приключване на административните преписки

Чл. 19. (1) Изходящите документи от Областна администрация Шумен се подписват от Областния управител или от упълномощен (със заповед) от него Заместник областен управител или ръководен служител, в т.ч. от служител имащ право на това по силата на нормативна разпоредба.

(2) При отсъствие на Областния управител, изходящите документи се подписват от определения да го замества с нарочна заповед Заместник областен управител.

(3) С цел съкращаване на административни разходи за изходяща кореспонденция, когато специален ред не изисква изпращането на документа в неговия хартиен вариант, Областна администрация

Шумен може да го изпрати само в електронен вид на официален електронен адрес на получателя, като за целта:

- Под адресата на писмото се добавя следния текст **„Писмото се изпраща само по електронна поща!“** и писмото, подписано и подпечатано в един екземпляр, се сканира и изпраща на официалния електронен адрес на получателя.

- В случай, че писмото има приложения, които могат да се изпратят само по електронен път, под основния текст се добавя:

**“Приложения:
приложените документи се изпращат само по електронна поща на електронен адрес (изписва се адреса) в (изписва се) формат!“**

- Допустимите формати за кореспонденция в електронен вид в Областна администрация Шумен са: .pdf, .doc, .xls, .docx, .jpg, .png, ppt.“

Чл. 20. (1) Съответният технически сътрудник отнася подписаните документи в деловодството, където служителят ги обработва и ги изпраща по предназначение. Обработването включва:

- Поставяне на регистрационен индекс (изх. №) и дата;

- Проверка дали са описаните в документа приложения;

- Поставяне печата на областния управител върху подписа му; сканират се и се

въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;

- Поставяне в пликове и адресиране.

(2) Всички справки, информации, заповеди и др. се изпращат задължително с придружително писмо, обработено по гореописания начин.

(3) Документите на хартиен носител се обработват и експедираат в деня на предаването им. Предадените следобед писма се експедираат на следващия ден най-късно до 14.00ч.

(4) Служителят, изготвил документа, уведомява служителя в деловодството по какъв начин да бъде изпратено писмото – с т.нар. „обратна разписка“, препоръчано, обикновено. Препоръчаните писма и тези с „обратна разписка“ се описват от служителя в деловодството в нарочна тетрадка.

(5) Писмата се опаковат от служителя в деловодството и се предават в пощата. Приемането и предаването на писмата се извършва от служители, упълномощени от Областния управител.

(6) Секретната кореспонденция се изпраща и получава от упълномощени от Областния управител длъжностни лица.

Чл. 21. Приключването на административните преписки се извършва от служителя в деловодството, след указание на Областния управител или на прекия ръководител на служителя, на когото е възложено разглеждането и изготвянето на отговор.

Чл. 22. Архивирането на документите по приключилите преписки се извършва по нарочна процедура.

ГЛАВА ТРЕТА
Изготвяне и
съгласуване на документи
РАЗДЕЛ I
Общи правила за
изготвяне на документи

Чл. 23. Служителите, на които са разпределени документите/преписките, след изясняване на фактите и обстоятелствата, от значение за изготвянето на съответния документ (отговор, писмо) разработват проект. Изготвеният проект се регистрира като документ-оригинал към регистрационния индекс и поредния номер на първоначалния документ и свързаните с него допълнително постъпили входящи документи /при наличие на такива/. Върху екземпляра на преписката служителят, изготвил документа се подписва като изписва имената и длъжността си.

Чл.24 (1) Документите се изготвят в толкова екземпляра, колкото са получателите и един за съхранение в/към преписката.

(2) Документите на хартиен носител се изготвят в съответствие с утвърдените със заповед РД №-15-218/24.11.2009 г. на Областен управител образци и съгласно разпоредбите на тези правила и се съгласуват по указания ред.

(3) Съгласуваният изходящ документ (в съответен брой екземпляри) се оставя за подпис от Областния управител при техническия му сътрудник, поставени в папка с името и

длъжността на служителя, изготвил документа.

РАЗДЕЛ II
Специални правила за
изготвяне на документи

Чл. 25. (1) За проведените заседания на областните комисии/съвети или на такива, създадени със заповед на Областния управител, се съставят протоколи, в които се отразяват и приетите решения. Протоколът се съставя в един екземпляр, който се подписва от председателя и секретаря на съответната комисия/съвет и се съхранява ведно с материалите за заседанието от служителя, ангажиран с провеждането му.

(2) Уведомяването на изпълнителите за възложените им с решения задачи се извършва чрез връчване на препис от протокола.

(3) В случай, че Областният управител не е в състава на съвета/комисията или не присъства на заседанието ѝ, представя му се препис на протокола от заседанието.

Чл. 26. (1) Заповедите се издават като се подписват от Областния управител или упълномощено от него длъжностно лице, в нормативно определените случаи.

(2) Заповедите се изготвят в минимум три екземпляра. Един оригинален екземпляр от всяка заповед се съхранява в деловодството, а друг се поставя към преписката, за която се отнася.

(3) Задължителните реквизити на заповедта са съгласно разписаните нормативни правила в Административнопроцесуалния кодекс.

(4) След подписване на заповедта, същата се регистрира в деловодството и се изпраща по предназначение с придружително писмо или се връчва „лично“, като в този случай лицето, получило екземпляр от заповедта се подписва на гърба на оригинала, който остава на съхранение в деловодството, изписвайки съответно името си и датата на връчване на акта.

Чл. 27. (1) Договорите/анексите се оформят според изискванията на действащото законодателство и се съставят в толкова еднообразни екземпляра, колкото са страните по тях.

(2) Страна по договора/анекса, подписан от Областен управител е Областна администрация Шумен, която се представлява от Областния управител. В договора се изписват задължително ЕИК по БУЛСТАТ и адреса на Областна администрация Шумен.

(3) В случаите, когато контрагент по договора/анекса е юридическо лице се изписват наименованието му, ЕИК по БУЛСТАТ, седалище и адрес на управление, както и представляващия/-те юридическото лице – име и фамилия, длъжност.

(4) В случаите, когато контрагента е физическо лице се изписват трите имена, ЕГН и постоянен адрес, номер на личната карта, дата на издаване и издател.

(5) След регистрирането им по реда на чл.13, ал.5, оригиналите на договорите и на допълните споразумения към тях (анекси) се съхраняват при главен експерт на Областна администрация Шумен

(изпълняващ функциите на финансов контролор), с изключение на трудовите договори и допълнителните споразумения към тях – които се съхраняват от служителя, на когото са възложени функции по дейностите свързани с управление на човешките ресурси.

Чл. 28. (1) Документите, във връзка с работата на общинските съвети (ОбС), в т.ч. покани и/или материали за предстоящи заседания на ОбС, както и протоколите от заседанията, ведно с приложенията към тях се внасят в деловодството и се завеждат по общия ред.

(2) Проверката относно законосъобразността на взетите по протокола решения на ОбС се извършва от юрист, като за незаконосъобразните такива се прилагат разпоредбите на чл. 45 от ЗМСМА.

(3) В случаите по ал.2 до приключване на процедурата/делото, протоколът и материалите към него се съхраняват от съответния юрист, като след приключване на процедурата/делото той изготвя окончателно становище за приключване на протокола.

(4) Всеки протокол, ведно с приложенията му, с поканата и/или материалите за заседанието, както и с окончателното становище на юриста се представят на Областния управител или упълномощено от него лице за приключване.

(5) Приключилите протоколи се съхраняват при юрисконсултите, като се архивират, съгласно изискванията на утвърдената Номенклатура.

Чл. 29. (1) Всички счетоводни документи постъпват в счетоводството на Областна администрация Шумен.

(2) Преди вземане на решения за извършване на всеки разход, съгласно изискванията за предварителен контрол, Директорът на дирекция АПОФУС (за Главен счетоводител) извършва проверка на първичните счетоводни документи за законосъобразност и целесъобразност на предстоящия разход.

(3) След одобряването на разхода, Директорът на дирекция „АПОФУС“ (за Главен счетоводител) подписва платежните нареждания и разходните ордери.

(4) Всички счетоводни документи се осчетоводяват от счетоводител и се съхраняват текущо в счетоводството. Архивират се съгласно действащите закони и вътрешни разпоредби.

Чл. 30. (1) Актовете за държавна собственост на недвижими имоти се съставят в съответствие с разпоредбите на Закона за държавна собственост и правилника за прилагането му, в 2 (два) екземпляра от служител Държавна собственост. Първият екземпляр се съхранява в звено „Държавна собственост“, а вторият се представя в Службата по вписванията в 14 – дневен срок от утвърждаването. На Министерство на регионалното развитие и благоустройството и на лицата, които ползват имота, се предоставят преписи след вписването на съответния акт.

(2) Съставените актове за държавна собственост се

подписват от съставителя и се утвърждават от Областния управител.

(3) Актовете за държавна собственост се съхраняват безсрочно и се архивират в сроковете и по реда на утвърдената номенклатура на делата в Областна администрация Шумен.

Чл. 31. Документацията, свързана с провеждането на търгове, конкурси и обществени поръчки се изготвя от служителите, на които това е възложено (със заповед на Областния управител или с друг вътрешен акт), в съответствие с действащото българско законодателство и утвърдените вътрешно служебни процедури.

Чл. 32. Документацията, свързана с работата на Дисциплинарния съвет в Областна администрация Шумен се изготвя в съответствие с утвърдените правила за работата му, действащото законодателство и тези правила. Председателят му я архивира и съхранява.

РАЗДЕЛ III

Съгласуване на документите

Чл. 33. (1) Съгласуването се извършва след проверка на изходящия документ (на хартиен носител) от съгласуващия чрез полагане на подписа му върху единия екземпляр на документа, в съответствие с образците, утвърдени със заповед №РД-15-218/24.11.2009г. на Областния управител.

(2) Последователността при съгласуване е следната:

1. Финансови документи се съгласуват от Директорът на дирекция

„АПОФУС” (за Главен счетоводител);
2. Главен юрисконсулт;
3. Директори на дирекции;
4. Главен секретар;
5. Заместник областен управител.

Чл. 34. (1) Изходящите документи – писма, справки, отговори и пр. в т.ч. заповеди, решения и договори подлежат на задължителна проверка и съгласуване от съответния Директор на дирекцията по отношение на тяхната законосъобразност и правилност, както и за съответствие с поставената задача, дадените указания и пр.

(2) Изготвените проекти на заповеди и решения, представляващи индивидуални административни актове (ИАА) по смисъла на чл.21 от АПК (т.е. подлежащи на обжалване) и договорите, по които е страна Областна администрация Шумен, респ. Областния управител, задължително се съгласуват с юрист от администрацията. Съответният юрист съгласува и документи, посочени в други вътрешни правила.

(3) Преписките, подлежащи на задължително съгласуване от Директорът на дирекция „АПОФУС” (за Главен счетоводител) са определени в утвърдените вътрешни правила.

(4) Документите изхождащи от юристите, във връзка с процесуално представителство на Областен управител или на Държавата по пълномощие подлежат на съгласуване по реда на Вътрешните правила за процесуалното

представителство, осъществявано от служители с юридическа правоспособност в Областна администрация Шумен.

(5) Не подлежат на съгласуване от юрист вътрешните актове, издавани от Областния управител, както и общи документи (писма, справки, отговори и др.), освен ако Областния управител не е поискал изрично това

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА **Основни задължения на** **служителите във връзка с** **документооборота. Контрол.**

Чл. 35. Във връзка с правилното приемане и регистриране на постъпващите документи служителите на Областна администрация Шумен са длъжни:

- Да предават и приемат документите и молбите на гражданите и отговорите до тях единствено чрез деловодството;
- Да не обработват нерегистрирани документи, както и такива без резолюция;
- Да връщат незабавно в деловодството предадената им нерегистрирана или неправилно адресирана до тях кореспонденция и документи за коректно адресиране и насочване.

Чл. 36. (1) За правилното и законосъобразно изготвяне на документите отговарят освен съставителя (съставителите – ако е изготвен от няколко служителя), така и съгласувалия/съгласувалите документа.

(2) При изготвяне на документите служителите са длъжни да съблюдават следното:

- Достоверност и точност на данните и фактите, които се съдържат в документите;

- Точна и ясна формулировка, спазване на граматическите правила;

- Законово обоснована и убедителна мотивировка на изложеното;

- Съгласуване на съдържанието със съответния пряк ръководител, а при необходимост и в зависимост от естеството на проблема и с друг служител в администрацията.

- Възложените задачи се изпълняват в нормативно определения за това или посочения в резолюцията срок, като документи с неотложен характер, както и резолираните от ръководителя за изпълнение „днес“ се обработват в деня на получаването им.

(3) Преките изпълнители са длъжни да изпълняват възложените задачи в определените срокове и при поискване да дават своевременно достоверна информация на ръководителите, осъществяващи контрол на срока, както и да сигнализируют при очертаващо се неизпълнение или закъснение.

Чл. 37. (1) Служителите са длъжни да пазят служебната тайна и да не разгласяват факти и сведения, станали им известни по повод изпълнение на служебните им задължения.

(2) Предоставянето на документация се допуска само след изричното писмено разрешение (в т.ч. резолюция) на Областния управител и в съответствие с действащото законодателство (Закон за достъп до обществена информация, Закон за защита на

личните данни и др.) от определен със самото разрешение служител. Публикуване на интернет страницата на Областна администрация се извършва от упълномощените за това служители и от поддържащия администратор на страницата.

(3) Всички документи на хартиен носител, изходящи от Областна администрация Шумен след подписването им съгласно чл. 19 от настоящите правила се подпечатват с печата на Областен управител на област Шумен. Печатите се съхраняват и се полагат върху документите само от служители, изрично определени със заповед № РД-15-156/19.09.2013 г. на Областен управител.

(4) Служителите са длъжни да класифицират и архивират водената от тях кореспонденция и приключилите преписки в съответствие с одобрената и утвърдена номенклатура.

Чл. 38. Главният секретар е длъжен да упражнява общ контрол във връзка с документооборота, съгласно тези правила, както и да:

- Осигурява запознаването на новоназначените служители с тези правила и всичко свързано със служебната документация, за което новоназначеният подписва декларация в свободен текст, която се съхранява в личното му досие ;

- Следи за правилното и срочно изпълнение на произтичащите от резолираните документи задачи;

- Организира предаването на поверената/разпределената документация да се предава под

опис (лично) при напускане на служител.

ГЛАВА ПЕТА
Правила за реда и
организацията на
административното
обслужване на физически и
юридически лица

Чл. 39.

Административните услуги, осъществявани от Областна администрация Шумен, респ. от Областен управител се извършват при спазване принципите на законност, бързина, достъпност и икономичност на производството и в съответствие с изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване.

Чл. 40. Понятието „Административна услуга” е нормативно определено в § 1, т. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията.

Чл. 41. (1) Постъпило искане за консултация от граждани с директор на дирекция и/или служители се съгласува с Главния секретар.

(2) Записването за приемните дни на Областния управител и Заместник областните управители се извършва от техническите им сътрудници, при което се изисква информация за лицето /име и фамилия, адрес и телефон за връзка/ и информация по консултирания въпрос.

Чл. 42. (1) Административните услуги, настъпилите в тях промени,

както и дейностите за заличаване на вписани административни услуги, извършвани от Областна администрация Шумен са определени в Приложение № 1, което е неделима част от настоящите вътрешни правила и се обявяват в Регистъра на услугите (ИИСДА) от служител, определен от Областния управител със заповед.

(2) Заявяването за вписване се осъществява по електронен път чрез ИИСДА в 7-дневен срок от влизането на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(3)

Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие на Регистъра на услугите.

Чл. 43. Дейностите по извършване на административните услуги се осъществяват от служители в ресорната дирекция на Областна администрация, след депозиране на съответното искане.

Чл. 44. (1) Искането се заявява в писмена или устна форма, лично, чрез упълномощен представител на заинтересованото лице или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно приложения образец (приложение № 2).

Чл. 45. (1) Исканията на гражданите и юридическите лица се приемат в деловодството в рамките на работното време, като се регистрират и движат по общия ред. Те могат да бъдат депозирани по пощата или с куриер.

(2) Служителят в деловодството не може да откаже да приеме искане/молба, адресирана до администрацията или Областния управител, освен в предвидени случаи.

(3) Исканията задължително се придружават от предварително указаните и/или законово изискуеми документи.

Чл. 46. (1) Административното обслужване се извършва след като се изяснят всички факти, обстоятелства и правни основания на искането.

(2) За установяването на фактите и обстоятелствата могат да се ползват всички допустими начини и средства.

Чл. 47. (1) Когато в процеса на проучване и оформяне решението по услугата се налага, съгласуване с други органи и учреждения, това става без участието на физическите и юридически лица.

(2) Документите, необходими за извършването на услугата, които се намират в Областна администрация се осигуряват служебно.

(3) Движението на преписките между специалисти става без участие на служител от деловодството. За разграничаване на отговорностите, преписката се предава между служителите срещу подпис.

Чл.48. (1) Длъжностните лица, извършващи административната услуга следват определените за издаването срокове и следят тези на резолюцията.

(2) Административната услуга се извършва/предоставя в предвидената от закона форма.

(3) При всички случаи, получаването на административната услуга се отразява чрез полагането на подпис на получателя и дата на получаването на услугата.

Чл. 49. (1) Изпращането/получаването на документа, предмет на административната услуга може да стане по пощата, с куриер или лично.

(2) При получаване по пощата или с куриер документа се изпраща с т. нар. „обратна разписка”.

(3) При получаване лично, документа се получава срещу подпис и поставяне на актуална дата.

(4) И в двата случая се минава през деловодството, за заверка и оформяне като изходяща кореспонденция.

Чл. 50. Право да получат документите по исканата услуга имат: лицето, поискало същата или негов пълномощник, а при искане от юридическо лице – представляващият го или упълномощено от него лице. За целта е необходима съответната легитимация.

Чл. 51. (1) Извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт, който може да бъде обжалван по съдебен ред.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се

съобщава в тридневен срок от издаването на акта, чрез уведомяване на заинтересованото лице (съгласно АПК), а когато адресът му не е известен, или лицето не живее на посочения адрес, уведомяването му става чрез поставяне на съобщение на информационното табло в Областна администрация Шумен и на интернет страницата на администрацията.

(3) Отказ е налице и когато административната услуга не е извършена в съответната (законовата) форма.

(4) Непроизнасянето в срок се счита за мълчалив отказ да бъде извършена административната услуга.

Чл. 52. (1) Оспорването на отказите за извършване на административната услуга се извършва по реда на АПК.

(2) Жалбите се подават чрез Областния управител, като същите се регистрират в деловодството, подготвя се преписката и в 3 – дневен срок от изтичането на сроковете за оспорване на заинтересованите лица се изпраща до компетентния съд.

Чл. 53. (1) При неизпълнение на гореописаните задължения длъжностните лица носят отговорност, съгласно действащото българско законодателство.

(2) Установяването на нарушенията, издаването и обжалването на наказателните постановления става по реда на Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН).

Чл. 54. Текущото съхранение на преписките по административните услуги на

физическите и юридически лица се извършва от специалистите, работещи по тях. След приключване преписката се архивира съгласно действащата номенклатура.

Чл. 55.

Административното обслужване на физическите и юридическите лица, депозирани до Областен управител или до Областна администрация Шумен предложения, сигнали, жалби и др. се осъществява в съответствие, както с действащите законови разпоредби, така и при спазване на нарочни правила за разглеждане на сигнали и предложения, на настоящите вътрешни правила и на вътрешните административни процедури за оказване на съдействие и съобразяване с отправяните препоръки на националния омбудсман.

Чл. 56. Достъпът до обществена информация се осъществява от служител в дирекция АПОФУС съгласно Закона за достъп до информация, подзаконовите нормативни актове, свързани с него и утвърдените вътрешни правила.

ГЛАВА ШЕСТА

Комплексно

административно обслужване

Раздел I

Общи положения

Чл.57. (1) Във връзка с §12 ал.1 от Заключителните разпоредби към ЗИД на АПК в Областна администрация Шумен се въвежда Административна информационна система за комплексно административно обслужване (АЙСКАО) с цел:

1. предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност;

2. повишаване на удовлетвореността на гражданите и организациите;

3. намаляване на административната тежест;

4. намаляване на възможностите за корупционни практики.

(2)

Административните услуги, осъществявани по АИСКАО се извършват при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност и икономичност на производството и изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване

Чл.58. (1) Достъпът до административните услуги, предлагани от Областна администрация Шумен, се реализира чрез интернет технологии (след внедряване на уеб-базирани приложения), хартиени носители на информация (ползване на лицензиран пощенски оператор), лично и по телефон.

(2) За осъществяване на достъпа до административните услуги, се създават канали за предоставяне на административно обслужване, групирани, както следва:

1. Заявлението за комплексно административно обслужване може да бъде подадено от:

- лично от лицето;
- чрез законен представител;
- чрез упълномощен представител.

2. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна администрация Шумен могат да се подават:

- по електронен път по реда на Наредбата за електронните административни услуги;

- по факс;

- по телефон - служителят от деловодството протоколира заявяването на услугата, използвайки образеца на протокола за устно заявяване и съобразявайки сроковете за исканата услуга, уведомява заявителя, че следва да депозира писмено заявление в посочения срок);

- чрез лицензиран пощенски оператор - в този случай Областна администрация Шумен изпраща индивидуалния административен акт като вътрешна/международна препоръчана пощенска/куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя;

- лично от лицето - в стая 202 „Деловодство”, намираща се на втория етаж на административната сграда на Областна администрация Шумен.

3. Форма на заявлението:

- писмена форма, включително по електронен път;

- устна форма;

4. Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- на мястото, където е заявен - в стая 202 „Деловодство” на втория етаж на административната

сграда на Областна администрация Шумен;

- на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги;

(3) Областна

администрация Шумен:

- не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява по служебен път за нуждите на съответното производство;
- осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя
- уведомява заявителя, за отстраняване на недостатъци в заявлението осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни

Чл.59. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено и до

всеки административен орган, който участва в него.

- Заявяването на услугата се извършва със заявление по образец Приложение № 3. Към заявлението се прилагат информация или документи, ако такива се изискват от компетентния орган и документ за платена такса, ако такава се изисква;

- Информацията и доказателствените средства от компетентността на Областна администрация Шумен се осигуряват и изпращат до компетентния орган в сроковете за извършване на административната услуга;

- В това производство, Областна администрация Шумен не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния, който издава индивидуалния административен акт;

Чл.60. Областна администрация Шумен, като участващ административен орган в комплексното административно обслужване:

- образува производството, като проверява за наличие на реквизитите в заявлението по чл. 58, ал. 2, т. 3;

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

- изпраща преписка до компетентния орган, като го

информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт, като разходите за изпращане на преписката са за сметка на Областна администрация Шумен.

Раздел II
Правила за реда и
организацията на работните
процеси във връзка с
Административната
информационна система за
комплексно административно
обслужване.

Чл.61. (1) Служителите в деловодството оказват съдействие на заявителите за избор на канал за достъп, разясняват съществуващите такива, както и оказват съдействие при попълване на заявлението и подбора на необходимите документи.

(2) След получаване на заявление за искана комплексна административна услуга и приложените към него документи, служителят в деловодството го регистрира по правилата на Глава втора, Раздел II от настоящите правила и извършва проверка на данните в заявлението.

(3) При наличието на несъответствия, служителите консултират заявителя за тяхното отстраняване.

(4) Заплащането на заявената административна услуга се осъществява :

- по банков път на сметка BG73 UBBS 8002 3106 1050 08 в ОББ – клон Шумен на Областна администрация Шумен;

- в касата на Областна администрация Шумен и на ПОС-терминал, стая 211, намираща се на втория етаж в административната сграда на

Областна администрация
Шумен.

Чл.62. (1) При невъзможност от страна на заявителя да попълни лично необходимото заявление, служителят от деловодството го попълва от негово име, като съставя за това протокол, който се подписва от служителя и от заявителя.

(2) Заявителят се подписва на съставеното заявление.

(3) Служителят в деловодството, регистрира под идентичен регистрационен индекс съставените протокол и заявление за искане на комплексна административна услуга.

Чл. 63. Заявлението за комплексно административно обслужване се придвижва за резолюция от Областен управител Шумен по реда на Раздел III, Глава Втора.

Чл.64. Преписката се насочва електронно от служителят в Деловодството към компетентната дирекция за разпределяне на задачите по изпълнение на услугата.

Чл.65. След извършване на заявената административна услуга от определения от съответната дирекция служител, издаденото удостоверение се връчва на заявителя по заявления от него канал.

Раздел III
Предоставяне на
електронни административни
услуги след въвеждане на уеб-
базирани приложения в
Областна администрация
Шумен

Чл.66. Областна администрация Шумен предоставя всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

Чл.67. (1) След внедряването на електронни административни услуги Областна администрация Шумен осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните електронни административни услуги свободно и безплатно чрез официалната интернет страница. Промените в обстоятелствата се актуализират в 7-дневен срок.

Чл.68. (1) След въвеждане на уеб-базираните приложения се осигурява онлайн достъп до текущото състояние на заявената услуга.

(2) Служителите в деловодството осигуряват достъп на заявителя на административната услуга до текущото състояние на предоставяната услуга.

(3) На получателят на електронната административна услуга се предоставя достъп до актовете и до всички изявления и данни, събрани за него, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхранение и възпроизвеждане.

Чл.69. (1) Получателите на електронни административни услуги могат да ги заявяват като

ги изпращат по електронен път, ако са издадени и подписани, съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис.

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

1. онлайн по стандартизиран протокол чрез публично-достъпно уеб-базирано приложение;

2. чрез единната среда за обмен на електронни документи.

(3) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления от доставчика или друг електронен адрес.

(4) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да съобщи на Областна администрация Шумен всички промени в заявените от него обстоятелства относно представителната власт, съгласието за приемане на електронни изявления и адреса на електронната поща. Промяната има действие от момента на съобщаването.

Чл.70. (1) Документите, подадени по електронен път, се приемат от служителите в Деловодството.

(2) Служителите в Деловодството правят първична проверка на заявлението за комплексно административно обслужване като при установяване на нередности на заявителя се изпраща електронно съобщение с указания и срок за отстраняването им.

Раздел IV

Мониторинг и контрол

Чл.71. (1) Контролът по осъществяване на комплексно административно обслужване се възлага на Главния секретар на Областна администрация Шумен.

(2) Със заповед на Областния управител може да се назначи временна комисия за изпълнение на дейностите по усъвършенстване на работните процеси, при изменение на нормативни актове.

(3) Дейността по усъвършенстване на работните процеси включва:

- подготовка за изпълнение на дейностите по описание и анализ;
- анализ на потребностите на администрацията;
- описание на работните процеси в текущо състояние;
- анализ и подобряване на работните процеси;
- проектиране на процесите в бъдещо състояние и внедряване;
- мониторинг и контрол на работните процеси.

Чл.72. Комисията изготвя протокол със становище за коригиране на съществуващи канали за достъп, предложение за подобряване на процесите, въвеждане на нови канали за достъп и др.

ГЛАВА СЕДМА

Механизъм за оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги

Чл. 73. Обратна връзка с гражданите и юридическите лица се осъществява чрез

анализиране на предложенията и сигналите, постъпили в областната администрация и чрез анализ на попълнените от гражданите анкетни карти на хартиен носител от съответните комисии.

Чл. 74. Областен управител със заповед назначава комисия, която да извършва оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги.

(1) Комисията разработва варианти на анкетни карти и ги оставя на разположение на граждани и юридически лица в стая № 202 на втори етаж в Областна администрация Шумен (Деловодство);

(2) Два пъти годишно попълнените анкетни карти се анализират от комисията и се извършва обобщение на резултатите чрез доклад, таблица или графика, неразделна част от протокола за работа на комисията.

Чл. 75. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат необходимите действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет страницата на Областна администрация Шумен.

Чл. 76. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

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

ГЛАВА ОСМА

Условия и ред за воденето, поддържането и ползването на административния регистър

Чл. 77. Настоящата глава е в съответствие със Закона за администрацията, Закона за държавния служител, Наредбата на административния регистър, Наредбата за провеждане на конкурсите на държавните служители.

Чл. 78. (1) Административният регистър, наричан по-нататък „регистър“ се намира на адрес: <http://iisda.government.bg/>

Достъпът на гражданите за преглеждане на информацията, въведена в регистъра се осигурява и чрез страницата на Министерски съвет и на Областна администрация Шумен.

(2) Администрацията на Министерски съвет отговаря за поддържането на регистъра като електронна база данни, за съхраняването на информацията на магнитни носители и контролира пълнотата и сроковете за въвеждане на информацията.

Чл. 79. На вписване подлежат обстоятелствата, предвидени в Наредбата за административния регистър и последвалите промени в тях.

Чл. 80. Обстоятелствата, свързани с административните структури, както и промените в тях се вписват в регистъра в срок до 7 (седем) работни дни след влизане в сила на акта, от който произтичат от изрично упълномощени със заповед длъжностни лица.

Чл.81. (1) Действията по вписването в регистъра се извършват от служители, определени със заповед на Областния управител, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7 дневен срок от издаването ѝ .

(2) В заповедта по ал.1 се определя длъжностното лице, което ще вписва и актуализира данните в регистъра, както и длъжностно лице, което ще осъществява пряк контрол върху дейността по вписването в регистъра. Задълженията на тези служители се вписват в длъжностната им характеристика.

Чл. 82. (1) В Регистъра се съдържа информация за:

- административната структура и ръководните ѝ органи;
- административните услуги и регистрационните, лицензионните, разрешителните и съгласувателните режими, образците на документи, свързани с тях, както и издаваните административни актове;

- конкурсите за длъжност за държавен служител;

- правоотношенията на служителите в държавната администрация;

(2) В регистъра не се въвеждат данни, които представляват класифицирана информация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

По смисъла на настоящите вътрешни правила:

§ 1. „Комплексно административно обслужване” е обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 2. „Канал за достъп” е средство, чрез което между заявителя и администрацията се осъществява едностранна или двустранна комуникация, иницирана от която и да е от страните, по повод заявяване

§ 3. „Електронни административни услуги” са услуги, предоставяни на гражданите и организациите от Областна администрация Шумен, както и обществените услуги, които могат да се заявяват или предоставят от

разстояние чрез използване на електронни средства.

§ 4. Настоящите правила се създават на основание чл. 5а, ал.1 и ал.2 от Закона за администрацията и чл.14, т.6 от Устройствения правилник на областните администрации.

§ 5. За всички неуредени с настоящите Вътрешни правила случаи се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

§ 6. Настоящите правила се утвърждават от Областния управител на Областна администрация Шумен.

§ 7. Настоящите правила влизат в сила от датата на одобряването им със заповед на Областния управител.

§ 8. Настоящите правила са одобрени със Заповед № РД-15-42 от 24.03. 2016 г. на Областен управител на област Шумен и отменят досега действащите правила утвърдени със заповед № РД-15-34 от 06.02.2015г.