



Вътрешни правила за административното обслужване и документооборота в Областна администрация Шумен

ОДОБРИЛ: (п)

СТЕФАН ЖЕЛЕВ

Областен управител

(Заповед № РД-15-02 от 16.01. 2019 г.)

УТВЪРДИЛ: (п)

Петранка Петрова

Директор АПОФУС

ГЛАВА ПЪРВА

Общи положения

Чл. 1. (1) Тези правила уреждат деловодната дейност, документооборота и административното обслужване в Областна администрация Шумен.

(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 предоставянето на електронни административни услуги.

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, част от електронния обмен на документи между администрациите, при спазване изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679;

- 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 всички служители, във връзка с деловодната дейност и административното обслужване;

- Условиата и реда за предоставянето на електронни административни услуги.

(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 в звеното за административно обслужване (ЗАО). Същите приемат, регистрират, текущо запазват и експедираат документите.

(2) Организацията на деловодната дейност включва дейностите по: приемане, регистрация, разпределение и предаване, както и контрола по спазване на сроковете и запазване на документите до експедиране на изходящите документи. Тези дейности се осъществяват при спазване изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679.

(3) Работното време на звеното за административно обслужване е от 08.00 до 17.30 часа, без прекъсване всеки делничен ден. Служителите от звеното заявяват работно време по избор - от 08.00 до 16.30 часа и от 09.00 до 17.30 часа (при разменена обедна почивка между 12,00 и 13,00 часа) за осигуряване на непрекъснатост на предоставянето на административни услуги. Служителите от звеното заявяват ползване на отпуск, който се съгласува и одобрява от директора на дирекция АПОФУС.

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 „Звено за административно обслужване” на втория етаж в сградата на Областна администрация Шумен и по електронен път.

(2) Звеното за административно обслужване (ЗАО) 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”, Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

(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.

(3) Деловодната система „Архимед“ разполага с функционалности за ограничаване обхвата на длъжностните лица, обработващи лични данни на субекта по конкретната преписка и „псевдонимизация“ на данните, чрез автоматично генериран код от системата.

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. 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.

РАЗДЕЛ II

Регистрация на входяща кореспонденция

Чл. 10 (1) Регистрацията на входящата кореспонденция (електронни или на хартиен носител) се извършва чрез електронната система за документооборота „Архимед” от служител в звеното, съгласно чл. 3, ал. 1 от настоящите правила.

(2) Служителят в звеното за административно регистрира в електронната система за документооборота „Архимед” всички постъпили чрез електронния обмен на документи между администрациите документи, спазвайки правилата в този раздел.

(3) Служителят в звеното за административно обслужване 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 (електронни и на хартиен носител) 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) Постъпилите чрез електронния обмен на документи и на електронната поща на Областна администрация Шумен, респективно на Областен управител документи се регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота и се препращат за резолюция в системата на Областен управител. Депозирани впоследствие оригинали се регистрират със същия входящ номер и не се предоставят за резолюция на хартиен носител на Областен управител.

Чл. 12. (1) Преди регистрацията входящата поща се проверява от служителя в ЗАО 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 ведомството, посочено като получател.

(3) При установяване на липса на описаните в сигнала/предложението/жалбата/искането приложения, служителят в ЗАО уведомява обработващия преписката – ако материалите са изпратени по пощата.

(4) Пликите 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.

Чл. 13. (1) Регистрацията се изразява в записване на единен входящо-изходящ регистрационен индекс (вх.№/ изх.№) в системата и документа, датиране на регистрацията и записване на някои справочни данни в системата, 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 пореден номер, като оригинал от всяка се съхранява в ЗАО.

(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 им от страните и вписване в Служба по вписванията - при необходимост. Трудовите договори и сключените към тях допълнителни споразумения се регистрират в нарочен регистър от служителя, на когото са възложени и функции по дейностите, свързани с управление на човешките ресурси.

(6) В нарочен регистър се завеждат подадените пред Областен управител на област Шумен декларации по чл. 35, във връзка с §2, ал. 3 от Закона за противодействие на корупцията и отнемане на незаконно придобитото имущество, 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 ЗАО. Всички документи, регистрирани под един и същ регистрационен номер образуват една административна преписка.

Чл. 15. (1) Регистрацията на заявления за издаване на удостоверение APOSTILLE се извършва по реда на този раздел.

(2) Определените за издаване на удостоверението APOSTILLE служители, извършват услугата в заявения срок и след връчване на удостоверението на заявителя предават в ЗАО инициращите документи за приключване на деловодната преписка.

(3) Дейностите по издаване и връчване на удостоверение APOSTILLE се извършват посредством системата ДокСис Перфект V3 GSL.

(4) Получаването на удостоверение APOSTILLE се извършва в стая № 313 на третия етаж в административната сграда на Областна администрация Шумен.

(5) Определените за издаване на удостоверение APOSTILLE служители водят регистър на обработените заявления, спазвайки ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679. Обработените заявления за издаване на удостоверение APOSTILLE се съхраняват за срок от три години в учреденския архив на дирекция АКРРДС.

РАЗДЕЛ III

Разпределение на входящата кореспонденция

Чл. 16. (1) След извършване на първоначалната 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, а постъпилите чрез електронния обмен на документи между администрациите документи се препращат незабавно в системата на областния управител за резолюция.

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

(3) Резолюцията се прави върху първата страница на оригиналния документ, респективно съобразно алгоритъма зададен от деловодната система АРХИМЕД.

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 върху хартиения носител или чрез системата при електронните документи). Резолюцията задължително включва име на служителя, към който е насочена преписката, дата на резолюцията и подпис на резолиращия ръководител, респективно съобразно алгоритъма зададен от деловодната система АРХИМЕД.

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

- 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) След извършване на разпределянето (резолирането) по чл. 16, ал.2 и чл. 17, ал. 2 на постъпилите документи на хартиен носител, съответният служител, за когото са резолирани следва да ги получи от директора на дирекцията.

(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) Във връзка с преминаването към електронен обмен на документи между администрациите и/или когато специален ред не изисква изпращането на документа в неговия хартиен вариант, Областна администрация Шумен следва да го изпрати само в електронен вид чрез СЕОС на получателя.

Чл. 20. (1) Съответният технически сътрудник отнася подписаните документи в ЗАО, 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.

(4) Служителят, изготвил документа, уведомява служителя в ЗАО 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 ЗАО в регистър.

(5) Писмата се опаковат от служителя в ЗАО 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 в системата се извършва от служителя в ЗАО, 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 утвърдена 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. Върху екземпляра по 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.

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 ЗАО, 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 системата 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 ЗАО, 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 и адреса на Областна администрация Шумен.

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

(4) След регистрирането им договорите и допълните споразумения към тях (анекси) се съхраняват при главния юрисконсулт 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 завеждат чрез електронния обмен на документи между администрациите.

(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.

(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 в дирекция АКРРДС. Първият екземпляр се съхранява в дирекция АКРРДС, 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, 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 екземпляр на документа, който остава към преписката.

(2) Последователността при съгласуване е следната:

1. Финансови документи се съгласуват само от Директор на дирекция „АПОФУС“ (за Главен счетоводител);
2. Главен юрисконсулт;
3. Директори на дирекции;
4. Главен секретар.

Чл. 34. (1) Изходящите документи – заповеди, решения и договори, писма, справки, отговори 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.

(3) 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.

(4) Не подлежат на съгласуване от юрист вътрешните актове, издавани от Областния управител, както и общи документи (писма, справки, отговори и др.).

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

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

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, Регламента 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 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. (1) 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;
- Следи за правилното и срочно изпълнение на произтичащите от резолюциите документи задачи;
- Организира предаването на поверената/разпределената документация да се предава под опис (лично) при напускане на служител.

(2) Директорът на дирекция АПОФУС контролира 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 чрез изготвянето на доклади към тримесечните отчети за касовото изпълнение на бюджета до Администрацията на Министерски съвет.

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. 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 брой в касата на Областна администрация Шумен и/или с платежна карта на ПОС-терминал, стая 211, намираща се на втория етаж в административната сграда на Областна администрация Шумен.

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 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 в сила 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 с 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 или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице, 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 ЗАО 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 ЗАО 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 на 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 служители става без участие на служител от ЗАО. 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 полагаането на подпис на получателя (заявител или упълномощеното лице) и дата на получаването на услугата.

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

(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.

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 ЗАО, 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 служителите, работещи по тях при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента. След приключване преписката се архивира съгласно действащата номенклатура.

Чл. 55. Административното обслужване на физическите и юридическите лица, депозирали 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 вътрешни правила за разглеждане на сигнали и предложения, на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента, 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, Закона за защита на личните данни 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 комплексно административно обслужване (КАО) с цел:

1. предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност;
2. повишаване удовлетвореността на гражданите и организацияте;
3. намаляване на административната тежест;
4. намаляване на възможностите за корупционни практики.

(2) Административните услуги, осъществявани по КАО 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 (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 ЗАО 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 „Звено за административно обслужване”, 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 „Звено за административно обслужване ” на втория етаж на административната сграда на Областна администрация Шумен;

• на посочен коректен адрес за кореспонденция, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;

- по електронен път;

(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 нередовности 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 при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента;

- 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 при спазване на утвърдената инструкция по ЗЗЛД и Регламента, 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 комплексното административно обслужване.

Чл. 61. (1) Служителите в ЗАО оказват съдействие на заявителите за избор на канал за достъп, разясняват съществуващите такива.

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

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

Чл. 63. Преписката се насочва електронно от служителят в ЗАО към компетентната дирекция за разпределяне на задачите по изпълнение на услугата.

Чл. 64. След извършване на заявената административна услуга от определения от съответната дирекция служител, административния акт се връчва на заявителя по заявления от него канал.

Раздел III

Предоставяне на електронни административни услуги 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. 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) Областна администрация Шумен осигурява онлайн достъп до текущото състояние на заявената услуга.

(2) Служителите в ЗАО осигуряват достъп на заявителя на административната услуга до текущото състояние на предоставяната услуга, чрез генериран код от деловодната система.

Чл. 69. (1) Контролът по осъществяване на комплексно административно обслужване се възлага на Главния секретар на Областна администрация Шумен.

Раздел IV

Приемане, издаване и съхраняване на документи, подписани с електронен подпис

Чл. 70. Право да правят електронни изявления от името на Областна администрация Шумен имат лицата, които притежават валидно удостоверение за квалифициран електронен подпис и са упълномощени със заповед на областния управител.

Чл. 71. В Областна администрация Шумен се приемат електронни документи, подписани с електронен подпис чрез Системата за сигурно електронно връчване, чрез електронния адрес на администрацията и на областния управител (публикувани в интернет страницата на Областна администрация Шумен).

Чл. 72. При приемането на входящи електронно подписани документи служителят в ЗАО извършва проверка за цялостност на документа, периода за валидност в удостоверението на автора на изявлението и за съответствие с други изисквания на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

Чл. 73. (1) Всички входящи и изходящи документи, подписани с електронен подпис се регистрират в Архимед, като към деловодното описание с уникален код се прикрепва файлът на получения документ. След регистрирането се генерира потвърждение за получаването му до заявителя (подателя), което съдържа данни за регистровия идентификатор, времето на получаване и начините за достъп до електронния документ (на кирилица и с транслитерация).

Чл. 74. (1) Всички постъпили електронно подписани документи се обработват като преписки по реда на глава „Втора“ от настоящите правила.

Чл. 75. (1) Финалният документ по преписката се подписва електронно от упълномощеното лице в ЗАО и се изпраща на заявителя (подателя). За нуждите на учрежденския архив номенклатурните дела на електронно подписани документи имат същите наименования, срок за съхранение и индекс, но с добавена представка „е-“.

ГЛАВА СЕДМА

Механизъм за оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги

Чл. 76. 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 от съответните комисии.

Чл. 77. (1) Областен управител със заповед назначава комисия, която да извършва оценка на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги.

(2) 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 (Звено за административно обслужване);

(3) Не по-малко от веднъж годишно попълнените анкетни карти се анализират от комисията и се извършва обобщение, като за резултатите се съставя протокол.

Чл. 78. 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. 79. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита 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. 80. 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. 81. (1) Административният регистър, наричан по-нататък „регистъра“ се намира на адрес: <http://ariisda.government.bg/> Достъпът на гражданите до 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. 82. На вписване в регистъра подлежат обстоятелствата, предвидени в Наредбата за административния регистър и последвалите промени в тях.

Чл. 83. 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. 84. (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. 85. (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.