



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Областна администрация Силистра**

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ЕЛЕНА ТОМОВА**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО**  
**ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА**



**Силистра, февруари 2021 г.**

## **Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Раздел I Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Настоящите Вътрешни правила уреждат организацията на административното обслужване в Областна администрация Силистра по начин, който да ги направи достъпни, да улесни потребителите на административни услуги чрез гарантиране на законосъобразното им и срочно предоставяне.

**Чл. 2.** (1) Правилата имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация Силистра, включително предлаганите електронни административни услуги;

2. да се спести времето на гражданите като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, е синтезирана на едно място;

4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

(2) Настоящите правила кореспондират и взаимно се допълват с Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на документооборота в Областна администрация Силистра и инструкциите за работа с административната информационна система (АИС).

(3) Административното обслужване се извършва в съответствие с утвърдените административни услуги от Регистъра на услугите и в съответствие с дейностите и функциите на Областна администрация Силистра, регламентирани в нормативните актове.

### **Раздел II Принципи на административното обслужване**

**Чл. 3.** (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Областна администрация Силистра извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(3) Областна администрация Силистра осигурява възможност за плащане на административните услуги чрез ПОС терминал, който се намира в Центъра за административно обслужване.

**Чл. 4.** Областна администрация Силистра извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните администрации, когато това не противоречи на законодателството в страната.

## **Глава втора** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I** **Център за административно обслужване**

**Чл. 5.** (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Силистра е организирано на принципа на „едно гише“.

(2) Областна администрация Силистра оформя и поставя указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване.

(3) Работното време на Центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 09:00 до 17.30 часа без прекъсване.

(4) Ползването на обедна почивка от служителите в Центъра за административно обслужване се извършва на ротационен принцип (по взаимно договаряне помежду им) в интервала между 12:00 и 13:00 часа, като по този начин през времето на почивката се осигурява непрекъснат достъп за потребителите.

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

(6) Областна администрация Силистра използва административна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 6.** (1) Приемането на искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, предложения и сигнали, предоставянето на информация относно хода на образуваните преписки и връчването на исканите документи се осъществява от служители в Центъра за административно обслужване, намиращ се на етаж I в сградата на Областна администрация Силистра, на адрес ул. „Добруджа“ № 27.

(2) Центърът за административно обслужване представлява обособено работно място на служители от състава на Дирекция АПОФУС и/или от служители на Дирекция АКРРДС, на които чрез длъжностни характеристики и във връзка с характера на исканата административна услуга са вменени задължения по предоставяне на административни услуги.

**Чл. 7.** (1) Потребителите на административни услуги контактуват с Областна администрация Силистра чрез Центъра за административно обслужване, като за тяхно улеснение и удобство, администрацията е обособила място, където могат да попълват формуляри и да се запознаят с предоставяните от администрацията услуги.

(2) Центърът за административно обслужване е достъпен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

**Чл. 8.** (1) Функционирането на Центъра за административно обслужване се осигурява от Звено „Административно обслужване“.

(2) Звено „Административно обслужване“ чрез Центъра за административно обслужване:

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

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 9.** (1) Служителите от звено „Административно обслужване“ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Областна администрация Силистра, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) За навременното и качествено обслужване на потребителите на услуги служителите в структурните звена в Областна администрация Силистра са длъжни да оказват съдействие и подпомагат служителите в звено „Административно обслужване“ с разяснения и консултации.

## Раздел II

### Ред за регистрация и изпълнение на подадени искания, заявления, жалби, протести, сигнали и предложения

**Чл. 10** (1) Искания, заявления, вкл. за административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се подават:

- по пощата на адрес: гр. Силистра, ул. „Добруджа“ № 27;

- на ръка в звено „Административно обслужване“;

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

- на електронна поща [ss@ss.government.bg](mailto:ss@ss.government.bg);

- на факс;

- чрез Системата за електронен обмен на съобщения (за държавни институции);

- електронните услуги могат да бъдат заявени и чрез Единния модел за заявяване заплащане и предоставяне на електронни административни услуги <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/for-citizens-and-businesses> (изисква се КЕП, профил в Системата за сигурно електронно връчване);

- административни услуги могат да бъдат заявени и устно, за което се попълва протокол от длъжностно лице, пред което е заявена услугата.

(2) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва в звено „Административно обслужване“.

**Чл. 10а** (1) При приемането на искания/заявления за предоставяне на административна услуга, служителите от звено „Административно обслужване“ предоставят на гражданите за попълване образци на заявления, в зависимост от желаната административна услуга.

(2) Ако е необходимо служителите дават указания за попълването на заявленията като предоставят и информацията относно начинът на плащане и размера на таксите, които се дължат за съответната услуга – Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители; Тарифата за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост, Закон за устройство на територията; Заповед № 10 от 10.01.2001 г. на министъра на финансите за определяне на нормативни разходи при предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация.

**Чл. 11.** (1) Искания/заявления за предоставяне на административна услуга се подават както писмено, така и устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване.

(2) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3) Служителите, приели искането/заявлението, потвърждават с писмено отбелязване внасянето му и го регистрират в административно-информационната система (АИС), поддържана в Областна администрация Силистра.

**Чл. 12.** В случаите, когато искането е подадено по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс, потребителите заплащат по банков път такса за съответната услуга, ако такава се дължи. Платежното нареждане за платена такса се прилага към заявлението.

**Чл. 13.** (1) Заявителите могат да избират начина на получаване на документите като отбелязват това в заявлението.

(2) Административния акт може да бъде получен на място в звено „Административно обслужване“, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор административния акт се изпраща:

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка – *след предплащане на цената* за пощенските услуги от заявителя към областния управител; цената за пощенската услуга се заплаща от областния управител на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

**Чл. 14.** Когато в нормативен акт е предвидено, че за извършване на услугата се дължи такса, предоставянето на услугата се извършва след заплащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**Чл. 15.** (1) Постъпилите заявления за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се разпределят по компетентност от областен управител чрез поставяне на резолюция в съответствие с Вътрешните правила за документооборота.

(2) Изпълнението на подадените искания/заявления по ал. 1, се извършва съгласно Вътрешните правила за организацията на документооборота в Областна администрация Силистра, инструкциите за работа с АИС и настоящите вътрешни правила.

### **Раздел III**

#### **Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване**

**Чл. 16.** (1) Искане за комплексно административно обслужване може да бъде подадено до областния управител и до всеки административен орган, който участва в него в звено

„Административно обслужване“, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс.

(2) При осъществяване на комплексно административно обслужване кореспонденцията между ведомствата и институциите се извършва по електронен път, приоритетно чрез средата за електронен обмен на документи.

(3) Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.)

**Чл. 17.** Областна администрация Силистра служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяне на услугата.

**Чл. 18.** (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до областния управител **като компетентен орган** се извършва по реда на АПК.

(2) В случаите на ал. 1 областният управител:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, като предоставя административната услуга по предпочитания от заявителя начин – на мястото, където е заявена; на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

(3) Пощенските разходи за изпращане на административен акт от областния управител до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 19.** (1) Заявяването на услугата пред областния управител **като орган, участващ в комплексно административно обслужване**, се извършва със заявление по образец (Приложение № 2).

(2) В заявлението по ал. 1 се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

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

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

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

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

(5) По искане на областния управител компетентният орган му предоставя образец на заявление за съответната услуга и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) След окомплектоване, преписката се изпраща до компетентния орган, предоставящ услугата, като срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката.

**Чл. 20.** В случаите на чл. 19 от настоящите вътрешни правила, областният управител:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на областния управител.

**Чл. 21.** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред областния управител по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

#### **Раздел IV**

#### **Административни услуги. Електронни административни услуги**

**Чл. 21а** (1) Областна администрация Силистра предоставя административни услуги в съответствие с Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и в съответствие с дейностите и функциите на администрацията, регламентирани в нормативните актове.

(2) Административните услуги са вписани в Регистъра на услугите, раздел „Административни услуги и режими“ на следния електронен адрес:

[https://iisda.government.bg/adm\\_services/services/from\\_regional\\_administrations](https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_regional_administrations).

(3) Областна администрация Силистра предоставя част от административните си услуги и като електронни административни услуги чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги, на адрес: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services#anchor13>.

(4) Областна администрация Силистра приема и изпраща електронно подписани документи с квалифициран електронен подпис на адрес: [ss@ss.government.bg](mailto:ss@ss.government.bg), както и чрез Системата за сигурно електронно връчване и Системата за електронен обмен на съобщения.

(5) Подробна информация относно всяка предлагана електронна административна услуга се съдържа на официалната интернет страница на администрацията.

(6) Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

#### **Раздел V**

#### **Информация за услугите**

**Чл. 22.** (1) Областна администрация Силистра осигурява информация за извършваните от нея административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от нея комплексно административно обслужване и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

2. достъпна за всички потребители;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Областна администрация Силистра осигуряват задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно Приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл. 28,

ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(4) Информацията по чл. 28, ал. 1 от АПК. (Приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване), както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път се обявява в интернет на страницата на администрацията, на официалното табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(5) Информацията по Приложение № 3 от Наредбата за административно обслужване се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) Информацията върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност – и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(7) Областна администрация Силистра посочва в информацията по Приложение № 3 от Наредбата за административно обслужване възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на администрацията.

(8) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 – 7 се извършват от Главния секретар на Областна администрация Силистра, като това се включва в длъжностната му характеристика.

**Чл. 22а** (1) За предоставяните електронни административни услуги, Областна администрация Силистра предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги на информацията, съдържаща се в чл. 13 от Закона за електронното управление:

- наименование;
- седалище и адрес;
- данни за кореспонденция, включително телефон, електронен адрес и интернет страница;
- актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
- уникален идентификатор;
- информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;
- информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;
- информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;
- друга информация, предвидена в нормативен акт.

(2) Областна администрация Силистра предоставя на получателя достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за получателя, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

## **Раздел VI**

### **Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация**

**Чл. 226** (1) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно Приложение № 4 от Наредбата за административно обслужване се използват от Областна администрация Силистра и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно Приложение № 7, т. 6 от Наредбата за административно обслужване;
2. указателните табели на входа на сградата;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страниците на администрацията;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента.



(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на Областна администрация Силистра.

### **ГЛАВА III**

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I**

#### **Управление на качеството**

**Чл. 23. (1)** Административното обслужване в Областна администрация Силистра се осъществява при задължително спазване на следните общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в Приложение № 7 от Наредбата за административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) Административното обслужване в Областна администрация Силистра се осъществява и при спазване на следните собствени стандарти:

1. осигуреност на лесно и комуникативно място на Центъра за административно обслужване, в непосредствена близост до централната градска част;
2. възможност за ползване на паркинг в режим „синя зона“; обособено място за паркиране на хора с увреждания обозначено със съответния знак, разположено в непосредствена близост до входа на сградата, с осигурен достъпен маршрут; безплатни паркинг места;
3. осигуреност в Центъра за административно обслужване на безплатен интернет и ксерокс машина;
4. осигурена възможност за работа на принципа на „едно гише“, като всички услуги в Центъра за административно обслужване могат да бъдат заявени на всяко едно от обособените работни места в звено „Административно обслужване“;
5. подобряване на достъпа до административните услуги и информацията за сроковете за извършването им;
6. предоставяне на ефективни и качествени административни услуги;
7. предоставяне на необходимата информация през целия процес на административното обслужване;

8. извършване на административни услуги в условията на пълна конфиденциалност чрез гарантиране защитата на личните данни на потребителите на административни услуги.

**Чл. 24.** (1) Областна администрация Силистра е приела Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на администрацията: [www.silistra.government.bg](http://www.silistra.government.bg).

(2) Hartata на клиента е разработена, съгласно насоките в Ръководство за разработване на Харта на клиента, утвърдено с акт на Министерския съвет.

(3) Hartata на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

**Чл. 25.** (1) Областна администрация Силистра отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

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

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

**Чл. 26.** Всяка година до края на февруари Областна администрация Силистра отчита дейността си за предходната година в доклад, който се представя в Министерски съвет и се публикува на интернет страницата ѝ.

## Раздел II

### Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

**Чл. 27.** (1) Областна администрация Силистра:

1. създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. описание на пътя на потребителя;

8. провеждане на социологически проучвания;

9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

11. анализ на вторична информация.

(3) Обратната връзка се осъществява още и чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети „Вашето мнение за нашата работа“, предоставяни в звено „Административно обслужване“; кутия за мнения, препоръки, сигнали и коментари, поставена на входа на сградата; създадената към Областна администрация Силистра Комисия за работа с предложения и сигнали; телефон 086/818 812 на звено „Административно обслужване“; интернет страница – [www.silistra.government.bg](http://www.silistra.government.bg); електронна поща – [ss@ss.government.bg](mailto:ss@ss.government.bg) ;

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

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

(7) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(8) Всяка година до 1 април администрацията изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на администрацията.

### **Раздел III Взаимодействие с омбудсмана**

**Чл. 28.** Взаимодействието между омбудсмана и Областна администрация Силистра се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

**Чл. 29.** Областна администрация Силистра предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

## **ГЛАВА IV. КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I.**

**Чл. 30.** (1) Нарушенията на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване се установяват от длъжностно лице, определено със заповед на областния управител.

(2) Длъжностното лице по ал. 1 съставя актове за установяване на административни нарушения на служители от администрацията в случаи на констатирани нарушения и неспазване на задължения по Наредбата за административното обслужване.

(3) Наказателните постановления се издават от областния управител на област Силистра.

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

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** По смисъла на Наредбата за административно обслужване:

1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

3. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

4. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

5. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

## ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**§ 1.** Вътрешните правила се приемат на основание чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации, чл. 5а от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 и чл. 6 от Наредбата за административното обслужване.

**§ 2.** Ръководителите и служителите в Областна администрация Силистра са длъжни да спазват разпоредбите на настоящите вътрешни правила.

**§ 3.** Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна администрация Силистра.

**§ 4.** Неразделна част от настоящите вътрешни правила са *Приложение № 1, Приложение № 2 и Приложение № 7.*

**§ 5.** Настоящите вътрешни правила влизат в сила от деня на утвърждаването им от Главния секретар на Областна администрация Силистра и отменят всички предходни вътрешни правила за административното обслужване.

### *Приложение № 1*

**Вх. №.....**

## ПРОТОКОЛ

за устно заявяване на административна услуга

Днес.....служителят..... на  
длъжност.....  
В.....,  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
....., с постоянен или настоящ адрес: гр./с.  
....., ул. (ж.к.)....., тел. ...., факс ....., електронен адрес  
....., устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:  
.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)

## **Приложение № 2**

**ДО  
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ  
НА ОБЛАСТ СИЛИСТРА**

**З А Я В Л Е Н И Е**  
**за образуване на производство по процедура за комплексно  
административно обслужване**

От

.....  
....., постоянен или настоящ адрес: гр./с. ...., ул.  
(ж.к.) ....., тел. ...., факс  
....., електронен адрес  
.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на  
.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата ..... се предоставя ..... от  
.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.  
.....
2.  
.....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

-Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО при компетентния орган
- По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр./с. ....

### **Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване**

#### Общи стандарти за качество на административното обслужване

**1.** Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО): За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

**2.** Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

**а)** удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

**б)** подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

**в)** достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

**г)** осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

**д)** питейна вода;

**е)** възможност за ползване на тоалетна.

**3.** Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

**а)** указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

**б)** указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

**в)** указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

**г)** указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

**4.** Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

**5.** Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

**6.** Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

**7.** Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

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

**8.** Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

**а)** използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

**аа)** инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

**бб)** обръщение "Госпожо/господине";

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

**гг)** завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

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

**б)** демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

**в)** оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;  
**г)** в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

**9.** Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

**1.** На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**2.** При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

**а)** предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

**б)** информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

**в)** обявяването на информацията е, както следва:

**аа)** информацията по чл. 16, ал. 1 – на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяне над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

**бб)** информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

**10.** Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

**11.** Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

**а)** езикови познания – английски език на служителя/служителите;

**б)** осигуряване на преводач от английски език;

**в)** специализиран софтуер за симултанен превод.

**12.** Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

**а)** до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

**б)** веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

**13.** Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

**14.** Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или



обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

**а)** за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

**б)** за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

**15.** Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

**а)** насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

**б)** използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

**в)** осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

**г)** не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

**аа)** не е необходима за обслужването;

**бб)** е общоизвестна;

**вв)** е или следва да бъде служебно известна;

**гг)** изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.