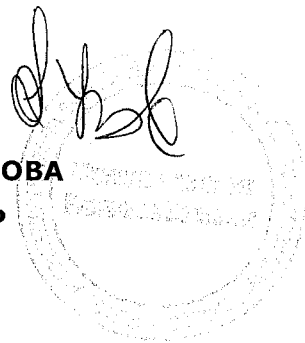


УТВЪРЖДАВАМ:

ЕЛЕОНОРА НИКОЛОВА

ВР.И.Ф. ДИРЕКТОР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

*На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата
за
административното обслужване.*

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в ЦППКОП служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в ЦППКОП се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Правилника за документооборота.

Чл.3. "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от ЦППКОП.

/2/ Настоящите вътрешни правила отчитат особеностите на устройствения правилник, според който ЦППКОП няма статут на административен орган включен в система за комплексно административно обслужване, в това число и в Списък за унифицираните наименования на административни услуги/СУНАУ/.

/3/ "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата

на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в ЦППКОП се осъществява чрез:

изготвяне на документи във връзка със сигнали, предложения, жалби и заявления за административното обслужване и консултации по ал.3, т.4 на предходния член.

- поддържане пощенска кутия в административната сграда на ЦППКОП с адрес гр. София, пл."Света Неделя"№6, за приемане на сигнали, жалби, предложения, запитвания за корупционни действия от външни лица и служители на центъра, внесени от граждани и юридически лица.
- електронна форма, достъпна на интернет страницата на ЦППКОП за задаване на въпрос или друга информация.

Чл.5. ЦППКОП задължително използва герб и знаме, както логото и слога на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. на кутията за сигнали, предложения и жалби и на интернет страницата.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията на ЦППКОП е създаването на условия за по-голяма публичност и прозрачност, чрез подобряване и увеличаване на информацията, отразявана на страницата относно дейността на Центъра, за отварянето му към гражданите, за привличане на партньори като гражданските и неправителствените организации.

Чл.7. /1/ Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, са съобразени с описаните в чл.2 нормативни актове, уреждащи административното обслужване и са оповестени чрез интернет страницата на ЦППКОП и на информационните табла.

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът осигурява информация за административните услуги, извършвани от администрацията на ЦППКОП, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от ЦППКОП услуги може да бъде получена:

1. в деловодството на Центъра, на адрес София, пл."Света Неделя"№6;
2. интернет страницата на ЦППКОП на адрес: www.borkor.bg;
3. информационно табло.

/2/ /Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в деловодството на ЦППКОП, както и на интернет страницата на ЦППКОП, с представяне на образци от заявления; образци от протокол за устни запитвания, в това число и при искания за достъп до обществена информация.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.11. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

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

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.12. /1/ Служителите от деловодството на ЦППКОП, приемат документи и предават готовите документи на физическите и юридическите лица, организациите и други институции.

/2/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрацията преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрацията незаведени преписки/ кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. да не обработват документи, които не са: регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от прекия ръководител;
7. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от прекия ръководител, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.13. Ръководителите на дирекциите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.14. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Правилника за

документооборота в ЦППКОП.

Чл.15. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на ЦППКОП.

Чл.16. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, определен в Правилника за документооборота, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.17. /1/ Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на ЦППКОП подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.18./1/ ЦППКОП приема писмено или устно подадени искания във връзка с извършването административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред ЦППКОП потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на ГПК, но могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в деловодството, се регистрират по общия ред, съгласно Правилника за документооборота и Устройствения правилник на ЦППКОП.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол /Приложение №1/, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК и Правилника за документооборота.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в ЦППКОП.

/6/ За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.19. /1/ ЦППКОП създава, поддържа и развива различни канали за връзка:

1. деловодството на ЦППКОП;
2. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали

срещу корупция или предложения за подобряване на административното обслужване;

3. осигурен достъп чрез интернет страницата на ЦППКОП за задаване на въпрос или друг вид информация.

/2/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация и от оценка на удовлетвореността на потребителите се предприемат 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.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.20. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.21. /1/ Контролът се осъществява от Директора на ЦППКОП или Директора на дирекция „Административно-правно, финансово и техническо обслужване и човешки ресурси“ /Изм. – ПМС №110 от 30.04.2015 г./.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.22. /1/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

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

/3/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

Чл.23. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила и правилника за документооборота.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Посредством въвеждането на регистрационните карти на процесите в информационно-деловодната електронна система се извършва и контрол на документооборота за повишаване надеждността, качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§2. Ръководителите и служителите в администрацията на ЦППКОП са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§3. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Директора на дирекция „Административно-правно, финансово и техническо обслужване и човешки ресурси“ /Изм. – ПМС №110 от 30.04.2015 г./.

§4. Настоящите правила влизат сила от датата на утвърждаването им със заповед на Директора на ЦППКОП.

Съгласувал:

Юли Дулев - директор на дирекция АПФТОЧР

Изготвил:

Росица Георгиева - Главен експерт, дирекция АПФТОЧР

пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- Като вътрешна куриерска пратка
- Лично от служителя отговарящ за административното обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....
/подпис/

Заявител:.....
/подпис/

