

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ЦВЕТАНА ПИРАЛКОВА  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПЕРНИК**

**Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I  
Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на дирекциите и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Перник (ОА Перник) за неуредените в Наредбата за административното обслужване и в Устройствения правилник на Областните администрации въпроси.

**Чл. 2. (1)** Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите и организациите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в ОА Перник;
2. да се спести времето на потребителите на административни услуги, като приемането, регистрирането, координирането и контрола 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, се синтезира на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

## Раздел II

### Принципи на административно обслужване

**Чл. 3.** Административното обслужване в ОА Перник се осъществява при спазване на принципите за :

1. законност;
2. разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. конфиденциалност.

**Чл. 4.** Административното обслужване в ОА Перник се извършва при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. осигуряване на различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение на служителите;
4. координираност и взаимодействие между дирекциите в ОА Перник;
5. стремеж за подобряване на административното обслужване;
6. надеждна обратна връзка;
7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване, съгласно Хартата на клиента;

**Чл. 5. (1)** ОА Перник е ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги като за целта са осигурени следните канали за обратна връзка :

1. чрез попълване на анкетна карта в Звеното за административно обслужване (ЗАО);

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

2. чрез подаване на сигнал в Кутията за мнения и сигнали на граждани на партера на ОА Перник;
3. чрез попълване на анкета на електронната страница на ОА Перник – [pk.government.bg](http://pk.government.bg);
4. чрез изразяване на мнение и препоръка на електронния адрес на ОА Перник.

**(2)** Резултатите от извършените анкети, свързани с административното обслужване в ОА Перник, се оповестяват на електронната страница на администрацията.

**(3)** В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ОА Перник предприема 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 електронната страница на администрацията.

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел I**

#### **Звено за административно обслужване**

**Чл. 6. (1)** Административното обслужване в ОА Перник е организирано централизирано, на принципа на „едно гише“ и се осъществява от Звеното за административно обслужване (ЗАО). Осигурено е обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

**(2)** ЗАО се намира на партерния етаж на администрацията на ОА Перник.

**(3)** Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЗАО.

**(4)** За ориентация на потребителите на входа на ЗАО е поставена указателна табела на български и на английски език .

**(5)** За ползвателите на административни услуги в ЗАО е обособена приемна, в която са осигурени:

1. указателни табели на български и на английски език;

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

2. информационни табла с актуална информация;
3. списък на предоставяните от ОА Перник административни услуги с пояснения за правното основание, сроковете за изпълнение, необходимите документи и стойността на дължимата такса;
4. добро осветление, вентилация и отопление;
5. обособено място за попълване на заявления, запитвания, сигнали, жалби или предложения;
6. места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
7. свободен достъп за общуване между служителите от ЗАО и потребителите;
8. информационни и други материали – бланки, формуляри, анкетни карти, бюлетини, дипляни, брошури, листове, химикали.

**(6)** За потребителите на административни услуги ОА Перник е осигурила възможност за различни начини на плащане на дължимите такси както по банков и/или електронен път, така и с платежна карта и/или в брой.

## **Раздел II**

### **Ред за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения**

**Чл. 7. (1)** Искания, жалби, протести, сигнали и предложения до ОА Перник се подават:

1. по пощата на адрес: ПК 2300, Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ № 1Б, в оригинал;
2. по електронна поща: [oblast@pk.government.bg](mailto:oblast@pk.government.bg);
3. на факс: +359 76 60 47 55;
4. "на ръка" в ЗАО.
5. устно в ЗАО.

**(2)** Приемането, регистрирането и получаването на документите се извършва в определеното за тази цел Звено за административно обслужване.

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

**(4)** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец съгласно приложение № 1.

**(5)** Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях също могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг технически възможен начин.

**(6)** Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

**(7)** При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен 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 съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

**(8)** ОА Перник може да сключва договори с лицензирани пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

**Чл. 8.** Редът, по който се подават искания за достъп до обществена информация и предоставянето на достъп до същата, е уреден във Вътрешните правила за достъп до обществена информация на ОА Перник.

**Чл. 9. (1)** ОА Перник използва автоматизирана информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за отговор на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения.

**(2)** Подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения в ЗАО се регистрират, на същите се поставя щемпел с входящ номер и дата, който се предоставя и на потребителя.

**(3)** В автоматизираната информационна система за регистрация на преписките се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, резолюция, дата на изготвяне на крайния документ.

**Чл. 10. (1)** Областният управител на област Перник със заповед създава комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана,

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на област Перник.

**(2)** Председател на комисията по ал. 1 е заместник областен управител, а членове - служители от ОА Перник.

**(3)** Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от АПК, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;
2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация;
3. предлага на областния управител да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;
4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;
5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

**(4)** За изпълнение на задълженията по ал. 3 областният управител има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

**(5)** Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на областния управител.

### **Раздел III**

#### **Служебно начало**

**Чл. 11.** ОА Перник е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

**Чл. 12.** ОА Перник осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 13.** ОА Перник е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено в нормативен акт.

**Чл. 14.** ОА Перник определя ЗАО за помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

#### **Раздел IV**

#### **Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен**

**Чл. 15.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл. 16. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите, определени със заповед на областния управител, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

**(2)** Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

**Чл. 17. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите, определени със заповед на областния управител, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

**(2)** Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

**(3)** По реда на ал.1 и ал.2 служителите, определени със заповед на областния управител, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри,

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**Чл. 18. (1)** Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

**(2)** Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

**(3)** Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

**Чл. 19.** Въз основа на получената по реда на чл.17 и чл.18 вътрешна електронна административна услуга, служителят, определен със заповед на областния управител, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл. 20.** Издаденото по реда на чл.18 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл. 21.** За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

**Чл. 22.** Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.



## **Раздел V**

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

**Чл. 23 (1)** ОА Перник извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

**(2)** Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от Звеното за административно обслужване и служителите от съответната дирекция, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

**(3)** Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

**Чл.24** Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

**Чл. 25 (1)** Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

**(2)** Компетентният орган:

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 информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт 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, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 6;

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 6;

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

**(3)** Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 26 (1)** Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец - приложение № 2. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен 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 съгласно чл. 7, ал. 6.

**(2)** 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.

**(3)** Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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.

**(4)** В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

**(5)** По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

**(6)** Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

**Чл. 27.** Административният орган по чл. 26, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 18, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете 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; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 26, ал. 1.

## **Раздел VI**

### **Информация за услугите**

**Чл. 28.** ОА Перник осигурява задължителна информация, относно функциите и организацията си на работата във връзка с административното обслужване, както следва:

1. Точно наименование на администрацията: Областна администрация Перник

2. Структура:

Областен управител

Политически кабинет: заместник областни управители и служител за връзки с обществеността

Главен секретар

Обща администрация: дирекция "Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността"

Специализирана администрация: дирекция "Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост"

3. Седалище и адрес за кореспонденция: ПК 2300, Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ № 1Б

4. Телефон, факс, електронна поща и интернет страница:

тел.: +359 64 99 10, факс: +359 76 60 47 55,

e-mail: [oblast@pk.government.bg](mailto:oblast@pk.government.bg),

[www.pk.government.bg](http://www.pk.government.bg)

5. БУЛСТАТ: 113055670

6. Работно време на администрацията: Работното време на служителите в ОА Перник е от понеделник до петък, 8 часа дневно с променливи граници от 7.30 до 18.30 ч. с почивка 30 минути от 12.00 до 12.30 ч., и с период на задължително присъствие от 10.00 до 16.00 ч.

7. Работно време на Звеното за административно обслужване: от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване. Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЗАО се извършва последователно от 12,00 до 12,30 за единия и от 12,30 до 13,00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

8. Основни нормативни актове, свързани с дейността на ОА – Перник:

Конституция на Република България

Кодекс на труда

Кодекс за социално осигуряване

Административнопроцесуален кодекс

Кодекс за поведение на служителите в държавната администрацията

Изборен кодекс

Закон за администрацията

Закон за административните нарушения и наказания

Закон за държавния служител

Закон за регионалното развитие

Закон за устройство на територията

Закон за държавната собственост

Закон за общинската собственост

Закон за местното самоуправление и местната администрация

Закон за достъп до обществена информация

Закон за защита на личните данни

Закон за защита от дискриминация

Закон за защита на класифицираната информация

Закон за електронното управление

Закон за електронния документ и електронния подпис

Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол на стопанската дейност

Закон за отговорността на държавата и общините за вреди

Закон за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица

Закон за обществените поръчки

Закон за финансовото управление и контрол в публичния сектор

Правилник за прилагане на Закона за държавната собственост

Правилник за прилагане на Закона за общинската собственост

Правилник за прилагане на Закона за регионалното развитие

Устройствен правилник на областните администрации

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

Наредба за административното обслужване.

**Чл. 29. (1)** (Изм. – РД-46/26.02.2020 г.) ОА - Перник извършва 24 (двадесет и четири) броя административни услуги в съответствие със Списъка на услугите предоставяни от областните администрации, съгласно Административния регистър, и в съответствие с дейностите и функциите на областните администрации, регламентирани в нормативните актове.

**(2)** Административните услуги, предоставяни от ОА Перник, са посочени в Приложение № 3 към настоящите правила. Приложението съдържа списък на унифицираните наименования на административните услуги и процедурите по предоставянето им, в т. ч. нормативна уредба по предоставянето им, изисквания и необходими документи, образци на документи, които се попълват за предоставянето им, срок на действие на индивидуалния административен акт, такси или цени.

**(3)** Процедурите по предоставяне на административните услуги и образците на документи, които се попълват за предоставянето им се изготвят от служителите в дирекцията, предоставяща административната услуга, под контрола на директорите на дирекции и главния секретар.

**(4)** При настъпили промени в технологичния процес, директорът на съответната дирекция, организира процеса на актуализация на процедурите по предоставяне на административните услуги и образците на документи, които се попълват за предоставянето им и ги съгласува с главния секретар.

**(5)** Процедурите по предоставяне на административните услуги и образците на документи, които се попълват за предоставянето им са на разположение на служителите от ЗАО, служителите от дирекциите и на потребителите в приемната на ЗАО и на интернет страницата на ОА Перник.

**Чл. 30. (1)** При приемането на заявления за извършване на административна услуга, служителите в ЗАО, предоставят на потребителите за попълване необходимите образци на документи, в зависимост от исканата административна услуга.

**(2)** Служителите дават указания и подпомагат попълването им, ако това се налага.

**Чл. 31. (1)** При регистрирането на попълнените образци на документи, служителите в ЗАО проверяват дали заявленията за извършване на административни услуги са окомплектовани с всички необходими документи (приложения). В тази хипотеза служителите в ЗАО прилагат правилата за комплексно административно обслужване и подават информация на заявителя на административната услуга кои

документи за окомплектоване на преписката му ще се съберат служебно и кои той следва да представи лично или чрез упълномощен представител.

**(2)** При нужда от консултация, служителите изискват експертно мнение служител от дирекцията, към която се отнася административната услуга.

## **Глава трета**

# **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. 32. (1)** Административното обслужване в ОА Перник се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ОА Перник носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и дирекцията, към която принадлежи;

2. служителите в ОА Перник се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на Звеното за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението е не повече от 60 мин.

**(2)** С оглед на функционалната си специфика ОА Перник прилага стандарт за качество на административното обслужване, гарантиран от Система за управление на качеството – САФ.

**Чл. 33. (1)** Хартата на клиента на ОА Перник е утвърдена от Областния управител на област Перник е достъпна за потребителите на административни услуги на партерния етаж на администрацията, в ЗАО. Същата е публикувана и на електронната страница на ОА Перник.

**(2)** Хартата на клиента включва :

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;
2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване
4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване в ОА Перник.

## **Раздел II**

### **Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

**Чл. 34. (1)** Средствата за осъществяване на обратна връзка от потребителите в ОА Перник са анкети, кутия за мнения, коментари, предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

**(2)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на мненията, коментарите, предложенията, сигналите, похвалите и оплакванията, свързани с предоставянето на административни услуги.

**(3)** Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

**(4)** Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите в ОА Перник се извършва периодично, на всеки шест месеца от директора на дирекция АПОФУС.

**(5)** 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.

**Чл. 35.** Областният управител на област Перник приема предварително записали се граждани за среща с него, всеки последен вторник на месеца от 10.00 до 12.00 часа.

**Чл. 36.** Заместник областните управители приемат граждани всеки вторник и четвъртък от 10.00 до 12.00 часа

**Чл. 37. (1)** Записване за среща с областния управител и със заместник областните управители се извършва на тел. 076/649910. На същия телефон гражданите

могат при необходимост да получат и допълнителна информация относно провеждането на приемните дни.

**(2)** Графиците за прием на областния управител и на заместник областните управители се изготвят от служител на ОА Перник, определен със заповед на областния управител.

**(3)** Записването за приемен ден, както и процедурата по осъществяването му, се регламентират с Вътрешните правила за организиране и провеждане на приемния ден на областния управител на област Перник, Приложение 23 от ВСФУК.

### **Раздел III**

#### **Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници**

**Чл. 38. (1)** Взаимодействието между омбудсмана на Р. България и ОА - Перник се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

**(2)** ОА - Перник по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

**Чл. 39.** При възникнала необходимост ОА - Перник взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване.

### **Глава четвърта**

#### **РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

**Чл. 40. (1)** Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от главния секретар на ОА Перник.

**(2)** Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, се установява от служител на ОА Перник, определен със заповед на областния управител.

**Чл. 41.** Директорите на дирекции осъществяват пряк контрол върху работата на служителите в дирекциите и спазването на сроковете по преписките.

**Чл. 42.** Директорите на дирекции уведомяват главния секретар за просрочените преписки и причините за това.



## **Преходни и заключителни разпоредби**

**§ 1.** Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА Перник се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Устройствения правилник на областните администрации.

**§ 2.** Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА Перник са част от Вътрешната система за финансово управление и контрол.

**§ 3.** Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник са утвърдени със заповед № РД-82/25.06.2018 г. и изменени със Заповед РД-46/26.02.2020 г. на областния управител на област Перник.

*Приложение № 1*

### **ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПЕРНИК**

#### **ПРОТОКОЛ**

Днес....., служителят.....

длъжност..... В .....

(наименование на дирекцията)

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол, в уверение на това, че  
заявителят: .....  
с постоянен или настоящ адрес: гр. / с. ....  
ул. /ж.к/ .....  
тел. ...., факс....., електронна поща .....  
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 ще бъде  
изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка.
- Лично от звеното за административно обслужване.
- По електронен път на електронна поща .....

**Длъжностно лице:** .....

(подпис)

**Заявител:**.....

(подпис)

*Приложение № 2*

**ДО**

**ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ  
НА ОБЛАСТ ПЕРНИК**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От .....

Постоянен или настоящ адрес: гр. / с. ....

ул. /ж.к/ .....

тел. ...., факс....., електронна поща.....

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 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 ще бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка.
- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган.
- По електронен път на електронна поща

.....

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:

гр. Перник

**Подпис:**

(.....)

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник



**СПИСЪК  
на административните услуги,  
предоставяни от Областна администрация – Перник**

## 1. ДЪРЖАВНА СОБСТВЕНОСТ

<b>№ на услугата</b>	<b>Наименование на услугата</b>
<b>1963</b>	Справки по регистри и книги за имоти - частна и публична държавна собственост
<b>1972</b>	Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги
<b>1978</b>	Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост"
<b>1979</b>	Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността
<b>1983</b>	Съставяне на акт за поправка на акт за държавна собственост
<b>2529</b>	Позволително за ползване на лечебните растения

## 2. ПРАВНИ И АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ

<b>№ на услугата</b>	<b>Услуга</b>
<b>2972</b>	Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации

## 3. РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ И ТЕРИТОРИАЛНО УСТРОЙСТВО

<b>№ на услугата</b>	<b>Услуга</b>
<b>1961</b>	Разрешаване изработването на устройствени планове, които обхващат територии, попадащи в повече от една община или предвиждат изграждане на обекти с регионално значение

Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в ОА - Перник

<b>1962</b>	Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строеж
<b>1966</b>	Издаване на заповед за разрешаване или отказ за изработването на проект за изменение на подробен устройствен план, който обхваща територии, попадащи в повече от една община или предвижда изграждане на обекти с регионално значение
<b>1967</b>	Съгласуване на идейни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение
<b>1968</b>	Одобряване на инвестиционен проект - заснемане на извършен строеж
<b>1969</b>	Регистриране на технически паспорт на строеж
<b>1974</b>	Издаване на разрешение за строеж за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение
<b>1975</b>	Издаване на заповед за изменения в одобрен инвестиционен проект
<b>1976</b>	Презаверяване на разрешение за строеж
<b>1980</b>	Приемане на екзекутивна документация, отразяваща несъществените промени в одобрения инвестиционен проект
<b>1981</b>	Одобряване на технически и работни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение
<b>1984</b>	Одобряване на частите на комплексния проект за инвестиционна инициатива и издаване на разрешение за строеж
<b>2389</b>	Разрешаване изработване на комплексен проект за инвестиционна инициатива
<b>2469</b>	Издаване на заповед за учредяване на еднократно право на преминаване/прокарване на отклонения от общи мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура през имот - държавна собственост

#### 4. ОБЩИ УСЛУГИ

<b>№ на услугата</b>	<b>Услуга</b>
<b>2</b>	Предоставяне на достъп до обществена информация
<b>2133</b>	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)
<b>2134</b>	Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)