



ЗАПОВЕД

№ РД-20-7711-1 / 21.04.2020г

СТОЯН ПАСЕВ – областен управител на област с административен център град Варна

У С Т А Н О В И Х:

Със заповед № РД-18-7711-12/31.12.2018г на областния управител на област Варна са допълнени Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Варна, утвърдени със заповед РД-18-7711-8/02.07.2018г.

Наредбата за административното обслужване е изменена и допълнена с Държавен вестник бр. 9 от 31.01.2020 г. Актуализациите следва да се отразят във вътрешните правила на Областна администрация Варна и да бъдат приложения в дейността на Центъра за административно обслужване във ведомството.

С оглед на изложеното и на основание чл. 32, ал. 1 от ЗА

Н А Р Е Ж Д А М:

Отменям всички предходни заповеди за утвърждаване и допълване на „Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Варна”.

Утвърждавам актуализирани „Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Варна”, ведно с три образеца на формуляри към тях.

Настоящата заповед се изготви в два еднообразни екземпляра – по един за преписката по издаване на заповедта и деловодството на Областна администрация Варна за сведение и изпълнение.

Копия от заповедта да се връчат на главния секретар, директорите на дирекции и служителите от Центъра за административно обслужване.

Заповедта, ведно с утвърдените с нея вътрешни правила за административно обслужване, да се публикува на интернет страницата на Областна администрация Варна от ст. експерт Николай Илиев.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Областна администрация Варна.

СТОЯН ПАСЕВ / П /

*Областен управител на област с
административен център гр. Варна*



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВАРНА



УТВЪРЖДАВАМ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ: / П/
/СТОЯН ПАСЕВ/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА



2020г

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава I

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

Чл.2. Администрацията осъществява своята дейност при спазване принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност.

Чл.3. Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по реда, предвиден в нормативните текстове.

Чл.4. Администрацията осъществява своята дейност в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и другите нормативни актове.

Чл.5. Администрацията планира и изпълнява дейността си по начин, който води до постигане на висок обществен резултат при възможно най-икономично използване на ресурсите.

Чл.6. Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията.

Чл.7. Административна услуга е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Чл.8. В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Указанията за това са посочени на информационното табло до Центъра за административно обслужване в Областна администрация Варна.

Чл.9. Областна администрация Варна използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл.10. (1) Настоящите вътрешни правила имат за цел да се улеснят гражданите

при осведомяване за служебните компетенции на ведомството и при ползване на различните административни услуги, извършвани от Областна администрация Варна;

(2) Принципите, заложи в Вътрешните правила за административно обслужване, са ориентирани в следните основни насоки:

а) да се спести време на гражданите - приемането, регистрирането, координирането, проследяването на движението и работата по преписките се извършва вътрешно между служителите, без участието на граждани;

б) да се улесни и ускори извършването на различни видове справки - информацията по движението и статуса на преписките, образувани по заявления на граждани, се въвежда в синтезиран вид в деловодната система на ведомството;

в) да се повиши качеството и ефективността на работа на администрацията – унифициране на етапите при извършване на административни услуги, координация с други институции за дистанционно изискване на данни, предлагане на административен резултат, който напълно покрива нормативните критерии.

(3) Административното обслужване се извършва в съответствие с утвърдените административни услуги от Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ) и в съответствие с дейностите и функциите на Областна администрация Варна, регламентирани в нормативните актове.

(4) Областна администрация Варна предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана на Република България във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл.11. Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

а) равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

б) различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

в) координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

г) надеждна обратна връзка;

д) изпълнение на задълженията по предварително разработени и обявени правила;

е) любезно и отзивчиво отношение;

ж) качество на предоставяните услуги.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Глава II

Длъжностни функции на служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО)

Чл.12. (1) Приемането на всички документи от физически и юридически лица, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения, предоставяне на информация относно хода на образуваните преписки и връчване на исканите документи, ако областният управител не е определил къде да бъдат получени с изричен свой акт, се осъществява от служителите на Центъра за административно обслужване, намиращ се на първия етаж в сградата на Областна администрация Варна.

(2) Центърът за административно обслужване на Областна администрация Варна представлява обособено работно място с две функциониращи гишета на служители от състава на дирекция “АПОФУС”, чиито длъжностни характеристики включват изрично

предвидени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, включващи приемане на входящата кореспонденция, включително всички видове заявления, жалби и сигнали на граждани, отразяването им в електронната деловодна система на ведомството и насочването им към главния секретар на Областна администрация Варна за разпределяне на компетентен служител според естеството на заявлението.

(3) Центърът за административно обслужване 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.13. (1) Областна администрация Варна оформя и поставя указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване, за лесното му идентифициране от лицата, които желаят да се възползват от предлаганите административни услуги.

(2) Центърът за административно обслужване има непрекъснат режим на работа с потребителите в рамките на работното време на администрацията, като служителите ползват почивките си съобразено с условието за непрекъснатост.

(3) Работното време на Центъра за административно обслужване с граждани е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване, в съответствие с изискването да не е по-кратко от работното време на администрацията.

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

(5) При запитвания от общ характер, свързани с организацията на административното обслужване и начините за информиране на заявител относно движението по преписка, иницирана от него, служителите в Центъра за административно обслужване отговарят незабавно съобразно компетенциите си, осведомяват заявителя за движението на преписката според отбелязванията в електронната деловодна система, а при изрично поискване – информират заявителя за възможностите да се свърже с експерта, който работи по заявлението или неговия началник.

(6) Областна администрация Варна спазва стандарта за намаляване на броя на посещенията на гише при осъществяване на административното обслужване, като за целта служителите от ведомството чрез Центъра за административно обслужване информират заявителите по телефонен, писмен или електронен път за възникнали процесуални необходиминости или когато исканият документ е вече изготвен.

(7) На интернет страницата на ведомството се публикува актуална информация за административните услуги и достъпа на потребителите до тях. Областна администрация Варна поддържа и списък с най-често срещани въпроси и отговори, за да намали броя на аналогичните питання от заявителите и организации.

(8) Експертите от Центъра за административно обслужване уведомяват заявителя дали услугата, която иска да бъде извършена, е първична или комплексна, и при запитване дават допълнителна насочваща информация за осъществяването ѝ.

(9) Служителите от Центъра за административно обслужване посочват на заявителя, ако издаваният от Областна администрация Варна документ има регламентиран срок на действие.

Чл. 14. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване приемат писменото заявление на потребителя и потвърждават с писмено отбелязване въвеждането му в деловодната система на Областна администрация Варна, като му поставят входящ номер, който предоставят и на заявителя. По негово желание може да му бъде предоставен и персонален код за достъп до електронната деловодна справка, достъпна от интернет страницата на Областна администрация Варна, чрез която лицето може да проверява движението по преписката си.

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване нямат право да попълват писмени заявления от името на посетител, който поради неграмотност или друга причина не може да изрази недвусмислено и разбираемо волята си за започване на административно производство и да посочи неговия предмет или не осъзнава свойството и значението на исканията си и обясненията на деловодителя. При такива случаи заявителят следва да бъде насочен към упълномощаване на процесуален представител или роднина, който да поднесе исканията пред административния орган в установената за това разбираема и адекватна форма.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. Данните за потребителя на услугата в протокола трябва да покриват изискванията на чл. 29, ал. 2 от АПК - пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят потвърждава, че е съгласен с написаното в протокола, чрез подпис. Ако заявителят не може да изрази адекватно искането си или не разбира написаното в протокола, заявлението не може да бъде подадено валидно – служителите от Центъра за административно обслужване не разполагат с нотариална компетентност да удостоверяват волята на заявителите, а единствено да я отразяват по установения ред, когато е изразена устно, или директно да я завеждат в системата на ведомството, когато е представена писмено.

(4) Във връзка с административна услуга „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметове и общински администрации“ служителите от Центъра за административно обслужване при получаване на заявление проверяват надлежно за правилното попълване на задължителните полета и наличието на приложен документ. Заявленията се предават директно на служителите, определени със заповед на областния управител да извършват обработка на документи по тази услуга.

(5) Служителите, определени със заповед на областния управител да изготвят удостоверения по услугата „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметове и общински администрации“, ежедневно проверяват за постъпили заявления по услугата като следят за коректността им и ги изготвят приоритетно. При наличие на нередности описват проблема в предвидената графа на заявлението.

(6) Служителите от Центъра за административно обслужване предават изготвените удостоверения APOSTILLE на гише, като контролират получателя да попълни правилно имената си, датата на получаване и положи подпис.

(7) Служителите, отговарящи за изготвените удостоверения APOSTILLE, носят персонална отговорност за съхраняването и използването на издадените поименни печати, както и за скрепящия печат.

(8) Отработените заявления по издаването на удостоверение APOSTILLE се съхраняват при служителите, определени пряко да извършват тази административна услуга.

Чл.15. (1) Ако заявителят е незрящ или лице с физическо увреждане на горните крайници, не му позволяващо полагаането на подпис, и е посетил ведомството с придружител, който му е родител, дете или съпруг, което се установява с удостоверение за раждане или удостоверение за сключен граждански брак, искането се счита за валидно подадено, когато е попълнено и подписано от придружителя на лицето с увреждане, който представя и обикновено пълномощно от доверителя си.

(2) Ако заявителят е лице с увреждане от посочените в ал. 1, посетил е ведомството сам или без нотариално упълномощен да го представлява придружител, който не му е родител, дете или съпруг, и заяви, че няма възможност да осигури присъствието на лице от този кръг или това би му създало особено затруднение, заявлението му се счита за валидно подадено при следните условия:

- отправено е устно и записано от служителя по административно обслужване в протокола по чл. 14, ал. 3. След това, в присъствието като свидетел на главния секретар на Областна администрация Варна или експерт по административен контрол от дирекция „АКРРДС“, служителят прочита съдържанието на протокола на глас на заявителя, който потвърждава, че чутото съвпада с действително изразената му воля;

- в случай, че физическите му възможности позволяват, заявителят подписва сам протокола чрез насочване от служителя за мястото във формуляра, когато е незрящ. Главният секретар или експертът по административен контрол приподписва протокола като свидетел, с което легитимира, че прочетеният на глас и подписаният от незрящото лице протокол са един и същ документ;

- ако заявителят е лице с увреждане на крайниците, изключващо възможността за полагане на подпис, дошъл е без придружител или с такъв извън кръга на роднините по ал. 1, нямащ нотариално заверено пълномощно, протоколът за подадено устно заявление се подписва от служителя в Центъра за административно обслужване и главния секретар или експерт по административен контрол, който потвърждава с подписа си, че волеизявлението на лицето с увреждане е правилно отразено в протокола по чл. 14, ал. 3.

(3) Ако заявителят е със сетивни увреждания, които възпрепятстват гласното изразяване и слуховото възприемане на информация, служителят по административно обслужване следва да осъществи контакта със заявителя в писмен вид, включително и ако се налага даването на обяснения по поставен от лицето въпрос. Служителят представя изискванията за заявената административна услуга в синтезиран вид и съдейства на лицето чрез указания при попълването.

(4) При всички положения, ако гражданин по каквато и да е причина не може да изрази недвусмислено и разбираемо волята си писмено или устно, същият следва да бъде насочен към упълномощаване на свой представител или явяване с придружител – роднина от изброените в ал. 1. Административният орган не може да предвижда или тълкува изявленията на лицето, а само да съдейства за обективизиране на ясно формулирано искане по нормативно установените за това начини.

Чл.16. (1) Ако искането или заявлението не отговаря на нормативните изисквания или липсват документи, то не се приема за регистриране. В случай, че заявлението е неподведомствено за разглеждане от областния управител на област Варна, подателят му следва да бъде насочен към съответната компетентна институция, ако служителят от Центъра за административно обслужване разполага с информация коя е тя.

(2) Заявления, искания, сигнали, предложения и жалби, както и приложенията към тях, свързани с осъществяване на административното обслужване, могат да се подават до Областна администрация Варна и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. При всички положения избраният начин трябва да позволява надлежна легитимация на заявителя.

(3) Когато заявления на граждани и организации, както и актове на административни и други органи постъпват на хартиен носител, те се въвеждат в информационната система на съответния административен орган чрез снемане на електронен образ от тях и от приложените към тях документи с подходящо устройство във вид и по начин, позволяващи разчитането им. Пълното и точно съответствие на снетия електронен образ със снемания документ се удостоверява с електронен подпис от служителя, извършил снемането.

(4) Оригиналните документи на хартиен носител по ал. 3 се връщат на подателя, ако по закон или друг нормативен акт не следва да останат в архива на органа след приключване на административното производство.

(5) Документите по ал. 3 могат да бъдат обменяни между административните органи само в електронна форма.

(6) Исканията / заявленията, подадени по поща, ел. поща, факс или др. преди изтичане на нормативно установен срок, дори извън работното време на Областна администрация Варна, се смятат подадени в срок и се регистрират в деловодната система. Сроковете за произнасяне или предприемане на съответните действия от административния орган започват да се броят от следващия работен ден. Заявлението се счита за писмено и в случай, че е направено по електронен път с електронен подпис на подателя.

(7) Не се образува производство по анонимни искания / заявления.

Чл. 17. (1) Служители от Центъра за административно обслужване могат да приемат, без да прочитат и регистрират в деловодната система на Областна администрация Варна, писма, адресирани от името на физически или юридически лица до областния управител на област Варна или неговите заместници, предадени лично в деловодството, ако съдържанието на писмата се отнася единствено до представителните функции на горепосочените ръководители (покани, поздравителни адреси, уведомления за културни събития и др.)

(2) В случай, че след отваряне на писмото се установи, че то се отнася до административни правомощия на областния управител или заместниците му и предметът му предполага започване на административно производство, а съответното лице е поискало писмото да се предаде лично, без завеждане в деловодната система по надлежния ред, съдържашото се заявление се оставя без разглеждане като недопустимо и подадено в нарушение на установените правила.

Чл.18. (1) Потребителите на административни услуги контактуват с Областна администрация Варна чрез Центъра за административно обслужване като за тяхно улеснение там се предоставят формуляри за заявяване на отделните административни услуги и е осигурено място за попълването им.

(2) Редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в заявленията / исканията, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуален административен акт, процесуалните обстоятелства и изисквания, свързани с издаването му като завършващ етап в административното производство и обслужване, са определени в глава V, раздел I на АПК.

Глава III

Задължения на служителите от Центъра за административно обслужване

Чл.19. Служителите от Центъра за административно обслужване имат следните задължения:

а) предоставят информация за административните услуги на достъпно и разбираемо лексикално ниво;

б) отговарят на запитвания от общ характер и насочват заявленията към главния секретар / директор „АПОФУС“ за разпределяне по компетентност на различни експертни звена в администрацията;

в) разясняват нормите, на които трябва да отговарят заявлението за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съобразно законовите изисквания и утвърдените стандарти;

г) приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

д) приемат заявления и регистрират запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

е) проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

ж) дават информация за хода на работата по преписката;

з) осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

и) предоставят исканите документи, ако областният управител в изричен свой акт не е определил друг служител да предостави дадена информация на материален носител.

Чл.20. Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация или документи от другите звена на администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.21. (1) Областна администрация Варна е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от ведомството административна услуга, както и да изисква по служебен път от други администрации

документи, необходими на потребителя на административна услуга, освен в случаите на обективна невъзможност.

(2) Областна администрация Варна поддържа на интернет страницата си актуален списък на наименованията на предлаганите административни услуги, ведно с бланки за подаване на заявление за всяка от тях, както и данни за цена, срок и необходими документи при депозиране на заявлението.

Чл.22. В Областна администрация Варна с изрична заповед на областния управител се определя 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](#).

Чл.23. (1) При приемането на заявления за извършване на административна услуга, служителите от Центъра за административно обслужване предоставят на гражданите необходимите формуляри, както и указания за попълването им, ако това се налага; уведомяват за срока, в който ще бъде извършена услугата, както и за размера и начина на плащане на таксата, когато се дължи такава според законодателството на Република България (Тарифа № 14 на МРРБ; Тарифата за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост и заповед № ЗМФ-1472/29.11.2011г на министъра на финансите за определяне на нормативни разходи при предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация).

(2) При приемане на постъпилите заявления се следи за точната индивидуализация на подателите, а ако не са налице доказателства за техен личен правен интерес - и за представителната им власт. Индивидуализацията на подателите се извършва чрез вписване на трите имена, адрес и телефон във входящите документи. Легитимацията на заявителя задължително се удостоверява от служителя в Центъра за административно обслужване чрез сверяване на посочените в заявлението данни с тези от личната карта на лицето или друг негов документ за самоличност.

(3) Гражданите и организациите се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс. Представители по пълномощие на лице, потребител на административни услуги, могат да бъдат родителите, децата или съпругът. Пълномощниците се легитимират с пълномощно, подписано от заявителя - титуляр. В пълномощното се посочват трите имена, точният адрес и телефонът на пълномощника. Упълномощаването може да се направи и устно пред служителя от Центъра за административно обслужване, което се отбелязва върху съответното заявление, което ще се подава в деловодството, след като служителят свери самоличността на страните.

(4) Доверителят има право да оттегли по всяко време пълномощието си, като уведоми за това административния орган. Това не спира административното производство. Всички действия, извършени законно от пълномощника до оттегляне на пълномощното, остават в сила. Доверителят, който встъпва в административното производство като титуляр - заявител, се легитимира на свое основание, посочва свои адрес, телефонен номер, електронна поща и други данни, необходими за индивидуализацията му и осъществяването на кореспонденция с него.

(5) Освен чрез пълномощно по реда на ГПК, представителната власт и правния интерес на подателите – физически лица се удостоверява чрез прилагане към заявлението на заверено копие от удостоверение за наследници, когато роднина встъпва в открито административно производство, започнало по искане на вече починало лице или във връзка с негови права и законни интереси, или на оригинал или заверено копие от нотариално пълномощно, когато е налице възлагане на процесуално представителство пред административния орган. Упълномощаване може да се осъществява както между физически лица, така и между юридическо и физическо лице. Текстът на пълномощното следва недвусмислено да включва в представителната власт на пълномощника извършването на заявените през административния орган действия или да предвижда в обобщен, но ясен вид извършването на аналогични действия пред институциите. Служителят от Центъра за административно обслужване няма право да осъществява разширително тълкуване на пълномощното, ако в него не се съдържат категорични индикации, че заявената услуга е предвидена от упълномощителя по силата на изрично

упоменаване или делегирани генерални и цялостни права към явилия се процесуален представител.

(6) При представителство на юридически лица законът определя органите, които могат да ги представляват и обема на тяхната представителна власт. Представителният орган на юридическото лице може да упълномощи и други лица да извършват действия от негово име. Представители на юридически лица в общия случай са управителите или председатели на управителни органи на дружеството / сдружението. При този случай заявителят следва да представи доказателства за статута си в представляваното юридическо лице или заверени копия от документи, които му вменяват представителни функции (устав, пълномощно). Юридическото лице може да възложи представителство и на физическо лице извън кръга на ангажираните в структурите му. Тогава представителната власт се установява с нотариално пълномощно по реда на ал. 5.

(7) Документи на чужд език, които биват подавани от заявител във връзка с инициране или по вече започнало административно производство, трябва да бъдат придружени със сертифициран превод на български език.

Глава IV

Комплексно административно обслужване (КАО)

Чл.24. (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК. Компетентният орган:

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

(б) осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

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

(г) издава или отказва издаването на искания административен акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя с препоръчано писмо с известие за доставяне, по електронен път, или му го връчва лично в деловодството на Областна администрация Варна;

(д) осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до информацията от административните органи – първични администратори на данни;

(е) осигурява възможност на заявителя да плати такса, когато се дължи такава, в Центъра за административно обслужване на Областна администрация Варна, за което поставя информационни табели на подходящи за посетителите места в сградата и публикува съобщение относно възможностите за плащане на интернет страницата на ведомството.

(3) Заявяването на услугата пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, но не е компетентен да постанови окончателния акт по съответното административно производство, се извършва със заявление, което съдържа:

(а) наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

(б) информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 3;

(в) начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

(5) Към заявлението по ал. 3 се прилагат:

(а) попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

(б) информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

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

(6) В производството по ал. 3 органът, участник в него, не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(7) По искане на органа по ал. 3 компетентният орган му предоставя актуална информация за документите, които са му необходими, за да извърши заявената услуга, в достатъчен обем и конкретност за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

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

(9) Административният орган, участник в производството по комплексно административно обслужване, образува производство, като проверява дали не са налице нередовности в заявлението по ал. 3, 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 и изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(10) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(11) Когато искане за комплексно административно обслужване се отправя по електронен път, услугата се заявява пред административния орган, който участва в комплексното административно обслужване по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.25 В съответствие с принципите на комплексното административно обслужване следва да се осигури експертната информационно-технологична поддръжка за разработване и внедряване на софтуерни решения, които да автоматизират дейностите, свързани с административното обслужване.

Чл.26. (1) Администрацията създава условия за прилагане на възможности по Закона за електронното управление - заявяване на вътрешни електронни административни услуги през единната среда за обмен на електронни документи, заявяване на вътрешни електронни административни услуги на абонаментен принцип, служебно събиране на данни / служебно уведомяване чрез писмена кореспонденция, и анализира ползите и недостатъците от създаването на централизирани регистри, както и възможностите за това чрез надежден изпълнител.

(2) Вътрешните електронни административни услуги се заявяват с електронно подписани документи, резултатите също са електронно подписани документи, а документооборотът следва стриктно вътрешните правила, установени в Областна администрация Врана. Тези услуги се подават за конкретно лице или обстоятелство, което ще се използва от административния орган-заявител, за нуждите на предоставяне на конкретната електронна административна услуга, по повод на която е служебното заявяване на данните.

Чл.27. Администрацията следи за унифицирането на процедурите и етапите по предоставянето на услугите като задължителна предпоставка за ефективната автоматизация на административния процес.

Глава V

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

Чл.28. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри, справки и 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.29. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в Центъра за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават на хартиен носител, чрез справки в публично достъпни електронни регистри и чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.30. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от Центъра за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка или 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 от Центъра за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, 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.31. (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 от служителя в деловодната система, съгласно правилата за документооборот на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.32. Въз основа на получената по гореописания ред вътрешна електронна административна услуга, служителят от Центъра за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.33. Издаденото по реда на чл. 31 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.34. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, както и за достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, се прилагат принципите, установени в Наредбата за обмен на документи в

администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Чл.35. (1) Областна администрация Варна създава и поддържа профил в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), която се поддържа от Държавна агенция „Електронно управление“.

(2) В качеството си на административен орган, осъществяващ публични функции, Областна администрация Варна предоставя електронни административни услуги както и обществени услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл.36. (1) Областният управител определя лицата, които да подадат заявление за създаване на профил в Системата за сигурно електронно връчване.

(2) Достъпът до системата се осъществява след регистрация чрез средство, позволяващо идентификация на потребителя посредством електронен подпис (КЕП) или чрез ПИК-код, издаден от Националния осигурителен институт.

(3) Лицата, които ще подават и получават заявления в Системата за сигурно електронно връчване, следва да разполагат с валиден електронен подпис.

Глава VI

Изисквания за работа с електронни документи

Чл. 37. (1) Допустими формати за работа с електронни документи в Областна администрация Варна са: *.doc, *.rtf, *.xls – входящи и изходящи, създадени и записани съответно с MS Word или MS Excel, минимална версия “XP”; *.pdf – входящи и изходящи, създадени и записани със средствата на Adobe Acrobat, минимална версия “5.0”.

(2) Документите трябва да съдържат прав некриптиран текст, а файлът, съдържащ документа, да не е заразен с вирус.

(3) Електронните документи следва да са подписани с валиден универсален електронен подпис.

Чл.38. (1) Необходими атрибути за входящи електронни документи са:

(а) “желание за електронна кореспонденция” със следния текст: *“Съгласен съм да получавам електронни изявления от Областна администрация Варна”*;

(б) “потвърждение на получаването” по смисъла на чл. 10 от ЗЕДЕП, със следния текст: *“Желая потвърждаване за получаването на изпратеното до Областна администрация Варна електронно изявление”*. При заявено желание Областна администрация Варна изпраща на посочения адрес:

– потвърждение за приемането, представляващо полученото изявление с добавен входящ номер и подписано с универсален електронен подпис от служител в деловодството на Областна администрация Варна;

– информация за отказ на регистрация, ведно с полученото изявление, ако след направената проверка документът не отговаря на изискванията;

(в) “съгласие и информираност за обработване на лични данни” със следния текст: *“Съгласен съм Областна администрация Варна да обработва личните ми данни чрез автоматизирани (компютърни) системи за осъществяване на законово регламентирани функции на областния управител и за нуждите на деловодната дейност и документооборота в Областна администрация Варна. Уведомен съм за целта и средствата за обработка на данните ми; характера на предоставяне на данните и последиците от непредоставянето им; получателите или категориите получатели, на които ще бъдат предоставяни данните и сферата на ползването им; правото ми на достъп до и поправка на данните”*.

(2) Когато подателят е заявил съгласието си да получава електронни изявления от Областна администрация Варна и / или желанието си да получава потвърждение от Областна администрация Варна и не е посочил изричен електронен адрес за връзка, за

такъв ще се смята посоченият в удостоверението за електронен подпис (УЕП). В случай на несъгласие (или неизявено съгласие) за получаване на потвърждение и / или на електронни изявления от Областна администрация Варна, подателят задължително посочва валиден пощенски адрес за кореспонденция с Областна администрация Варна, като в този случай кореспонденцията ще се извършва чрез документи на хартиен носител.

(3) Когато подателят – физическо лице не е отбелязал съгласието си по ал. 1, букв. „в”, изявлението му се оставя без разглеждане поради неспазване на установената форма.

Глава VII

Администриране и произнасяне по предложения и сигнали

Чл.39. (1) Областният управител на област Варна със заповед създава комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, 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 областта.

(2) Предложения или сигнали може да отправи всеки гражданин или организация, както и омбудсмана на Република България, по реда на глава осма от АПК. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, като приема и анализира постъпилите предложения и сигнали; преценява основателността на предложението или сигнала, изисквайки при необходимост от съответните административни структури и / или организации допълнителна информация; предлага на областния управител да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал; информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия; следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) Сигналите се подават до органите, които непосредствено ръководят и контролират органите и длъжностните лица, за чиито незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия се съобщава.

(5) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Когато е необходимо предложението или сигнала да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения от служителите в Центъра за административно обслужване. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(6) Сигналите не могат да се решават от органите или от длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

(7) Решение по предложение или сигнал се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица. Комисията по ал. 1 се произнася най-късно два месеца след постъпване на сигнала; решението ѝ се съобщава в 7-дневен срок на подателя и други лица, чиито права и законни интереси се засягат. Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване. При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Глава VIII

Приключване, спиране, прекратяване и съхраняване на преписката

Чл.40. (1) Приключване на преписката се осъществява, когато работата по нея е завършила и не се очаква впоследствие да възникне нужда от изготвяне на документи или провеждане на кореспонденция, свързани с нея. Приключването се извършва от служителя, осъществил фактическата дейност по преписката, след като установи, че задълженията на областния управител на област Варна по съответното искане / заявление или жалба са изпълнени.

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване активират преписката в деловодната система на ведомството, когато по нея възникне допълнителна, непредвидена кореспонденция.

(3) Процесуалното приключване на преписката се осъществява с извършване на поисканата административна услуга или изготвяне на отговор, решение или заповед по отправеното искане / заявление.

(4) Когато се установи, че предметът на заявлението е от компетентността на друг орган, преписката се изпраща незабавно, като се уведоми лицето, по чието искане е започнало производството.

Чл.41. (1) Административният орган спира производството по преписката по реда на чл. 54 от АПК:

(а) в случай на смърт на заинтересован гражданин - страна в производството;

(б) когато е нужно да се учреди настойничество или попечителство на заинтересован гражданин - страна в производството;

(в) когато в хода на производството се разкрият престъпни обстоятелства, чието установяване е от значение за издаването на акта;

(г) когато Конституционният съд е допуснал разглеждането по същество на искане, с което се оспорва конституционността на приложим закон;

(д) при наличието на образувано друго административно или съдебно производство, когато издаването на акта не може да стане преди неговото приключване; в тези случаи спирането се постановява след представяне на удостоверение за наличие на образувано производство, издадено от органа, пред който то е образувано;

(е) когато страните внесат заявление за сключване на споразумение.

(2) Производството не се спира в случаите по чл. 34, ал. 1, букв. а, б, г, от настоящите

Вътрешни правила, ако спирането може да създаде опасност за живота или здравето на гражданите или да застраши важни държавни или обществени интереси.

(3) При спиране на производството сроковете, предвидени за извършване на услугата или издаване на акта, спират да текат.

(4) За спирането на производството административният орган съобщава на заинтересованите страни по реда за съобщаване на акта. Актът за спиране на производството може да се обжалва по реда на АПК.

(5) Производството по спряна преписка се възобновява служебно или по искане на заинтересована страна, след като отпаднат основанията за спирането му. При възобновяване производството започва от онова действие, при което е било спряно.

Чл.42. (1) Административният орган прекратява производството по искане на страната, по чиято инициатива то е започнало, освен ако в закон е предвидено друго.

(2) Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, административният орган изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(3) Ако искането / заявлението не удовлетворява останалите изисквания на закона и съдържа пороци в противоречие с нормативните изисквания, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(4) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(5) За прекратяване на производството се уведомяват заинтересованите страни в сроковете по АПК.

Чл.43. (1) Спирането и прекратяването на производството по преписка се регистрира в деловодната система на Областна администрация Варна от служителите в Центъра за административно обслужване.

(2) След приключването им преписките на хартиен носител се съхраняват в срок от 6 месеца в дирекцията, от която е служителят, работил по тях. След изтичане на този срок преписките се предават за съхранение в общия архив на Областна администрация Варна.

Глава IX

Взаимодействие с потребителите по повод предлаганите административни услуги

Чл.44. (1) Административното обслужване в Областна администрация Варна се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество:

(а) при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Областна администрация Варна носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

(б) служителите от Областна администрация Варна се легитимират чрез собствено и фамилно име, като при водене на телефонни разговори експертите съобщават ведомството и звеното, в което работят;

(в) служителите от Центъра за административно обслужване, осъществяващи връзката между заявителите и ведомството, демонстрират учтивост и търпение в работата си и оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

(г) 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, освен ако в нормативен акт от по-висша степен не са предвидени други срокове;

(д) времето за чакане при получаване на информация и / или обработване на документи във връзка с административното обслужване в деловодството на Областна администрация Варна е не повече от 20 мин., които започват да текат от началото на работа с конкретния потребител и не включват времето, през което е изчаквал реда си, ако преди него е имало други заявители. В случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява в Хартата на клиента;

(е) във фойето до Центъра за административно обслужване са осигурени места за сядане и попълване на бланки за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. При необходимост в помещението на деловодството може да се осигури едно допълнително място за сядане на заявител със специални потребности.

(2) Областна администрация Варна въвежда и свои стандарти за качество на обслужването:

(а) предоставяне на ефективни и качествено извършени административни услуги в предвидения за това срок;

(б) предоставяне на необходима информация през целия процес на административно обслужване при поискване от заинтересованите страни по дадена преписка;

(в) извършване на административни услуги в условията на пълна конфиденциалност чрез гарантиране защита на личните данни на потребителите на административни услуги;

(г) предоставяне на широк кръг данни на сайта на Областна администрация Варна, включително описание на административните услуги и формуляри за попълване, ориентирани и улесняващи потребителите преди контакта им с Центъра за административно обслужване;

(д) своевременна обратна връзка с потребителите при възникване на процесуална необходимост в административното производство, иницирано от тях;

(е) служебно набавяне на документи, относими към предмета на дадено заявление, когато са налице фактическа възможност за това и необходимите правомощия на административния орган.

Чл.45. Областна администрация Варна публикува на интернет страницата си Харта на клиента, която включва основни групи информация за правата на потребителите и сроковете в административното производство, компетентности на областния управител и стандарти на административно обслужване.

Чл.46. (1) Областна администрация Варна осигурява информация за видовете извършвани административни услуги, организацията за предоставянето им и съдейства на потребителите, като при упражняване на своите правомощия:

(а) осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентностите си;

(б) осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие при попълването им;

(в) предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;

(г) организира дейността си така, че да може да обслужва граждани и организации на едно място в едно служебно помещение;

(д) осигурява непрекъснато 8-часово работно време за работа с граждани и организации.

(2) Областна администрация Варна обявява информацията по ал.1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в интернет страницата си, на официалното си табло за обявления в сградата на администрацията, находящо се до помещението за административно обслужване, или по друг подходящ начин.

(3) Информацията за административното обслужване следва да бъде ясна, точна, пълна, достоверна, общоразбираема, без съкращения или препратки, които могат да доведат до двусмисленост.

(4) Информацията за административното обслужване се актуализира в седемдневен срок при влизане в сила на промени в релевантните нормативни актове или при настъпването на всяка друга относима промяна в обстоятелствата.

(5) Наименованията на административните услуги, извършвани от Областна администрация Варна, са съобразени със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

(6) Информацията за административното обслужване на сайта на Областна администрация Варна, върху указателните табла в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите, се представя както на български, така и на английски език.

Глава X

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 47. (1) На интернет страницата на Областна администрация Варна е поставена електронна анкета за осведомяване на административния орган чрез допитване до потребителите относно тяхната удовлетвореност от полученото обслужване и за отчитане на работата по прилагане на стандартите.

(2) На интернет страницата на Областна администрация Варна е поставен електронен портал с регистрационна форма за подаване на сигнали и оплаквания.

(3) Средство за осъществяване на обратна връзка с потребителите е и кутия за мнения, препоръки, сигнали и коментари, поставена в сградата на Областна

администрация Варна до работното помещение на Центъра за административно обслужване.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализирана информация от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъжда с ръководителите на ведомството и при необходимост се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(5) Администрациите поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

(6) В случай, че потребителите не са удовлетворени от обслужването или организацията на работа във ведомството, могат да подадат в ЦАО сигнал, жалба или предложение във връзка с административното обслужване.

(7) Всяка година до 1-ви април Областна администрация Варна изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ведомството.

Чл.48.(1) Областна администрация Варна отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър. Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(2) Областният управител на област Варна определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА. Тези служители отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

Глава XI

Срокове в административното производство

Чл.49. (1) Административните услуги се извършват в сроковете, установени в АПК и Наредбата за административното обслужване. Процесуалните действия се извършват в определените от закона времеви рамки и за най-краткото време, необходимо според конкретните обстоятелства и целта на действието или административния акт.

(2) Ако в специална норма не е предвидено друго, индивидуалният административен акт се издава до 14 дни от датата на започване на производството.

(3) Индивидуален административен акт, който представлява волеизявление, с което се декларират или констатират вече възникнали права или задължения, или волеизявление за издаване на документ от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения, както и отказът да се издаде такъв документ, се издава до 7 дни от датата на започване на производството.

(4) Когато издаването на акт или извършването на действие по ал. 3 включва експертиза или за нейното извършване е необходимо личното участие на заинтересованото лице, актът се издава до 14 дни.

(5) Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции. Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ, като срокът за произнасяне тече от датата на получаване на информацията.

(6) Когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до един месец от започване на производството.

(7) Когато трябва да се поиска съгласието или мнението на друг орган, срокът за издаването на акта се смята съответно продължен, но не повече от 14 дни.

(8) В случаите по ал. 6 и 7 административния орган незабавно уведомява заявителя за удължаването на срока.

(9) Административните органи осъществяват комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

Чл.50. (1) Непроизнасянето в срок се смята за мълчалив отказ да се издаде акта.

(2) Когато производството е образувано в един орган и той следва да направи предложение до друг орган за издаването на акта, мълчалив отказ възниква независимо дали издаващият акта орган е бил сезиран с предложение.

(3) Когато по административен или по съдебен ред бъде отменен мълчалив отказ, смята се за отменен и изричният отказ, който е последвал преди решението за отмяна.

(4) Непроизнасянето в срок се смята за мълчаливо съгласие само в случаите и при условията, предвидени в специални закони.

Чл.51. (1) Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани лица, включително на тези, които не са участвали в производството.

(2) Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го длъжностно лице, или чрез отправяне на писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако страната е посочила такива.

(3) Когато адресът на някое от заинтересованите лица не е известен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления в сградата на Областна администрация Варна и в интернет страницата на ведомството.

Чл.52. При оспорване на административните актове по административен ред, в 7-дневен срок, а когато органът е колективен - в 14-дневен срок от получаване на жалба или протест административният орган може да преразгледа въпроса и да оттегли сам оспорения акт, да го отмени или измени, или да издаде съответния акт, ако е отказал издаването му, като уведоми за това заинтересованите страни.

Чл.53. (1) Когато административният орган не намери основание за пререшаване на въпроса, той незабавно изпраща жалбата или протеста заедно с цялата преписка на компетентния по-горестоящ административен орган. В двуседмичен срок от получаване на преписката, когато е едноличен, и в едномесечен срок, когато е колективен, компетентният да разгледа жалбата или протеста орган се произнася с мотивирано решение, с което обявява оспорения акт за нищожен, отменя го изцяло или отчасти като незаконосъобразен или нецелесъобразен или отхвърля жалбата или протеста.

(2) Компетентният да разгледа жалбата или протеста орган решава въпроса по същество, освен ако исканият акт е от изричната компетентност на по-долустоящия орган. Когато административният орган противозаконно е отказал да издаде документ, компетентният да разгледа жалбата или протеста орган го задължава да извърши това, като му определя и срок за издаване на документа. Когато компетентният да разгледа жалбата или протеста орган не се произнесе в срока по ал. 1, законосъобразността на административния акт може да се оспори чрез административния орган, издал акта, пред съда, ако актът подлежи на оспорване по съдебен ред.

Чл.54. Решението на компетентния да разгледа жалбата или протеста орган се съобщава незабавно на оспорващия и на другите заинтересовани лица. Когато въпросът е решен по същество, решението на компетентния да разгледа жалбата или протеста орган

подлежи на оспорване за законосъобразност пред съда. Ако жалбата или протестът са отхвърлени, на оспорване пред съда подлежи първоначалният административен акт.

Чл.55. (1) Влязъл в сила индивидуален или общ административен акт, който не е бил оспорен пред съда, може да бъде отменен или изменен от непосредствено по-горестоящия административен орган, а ако актът не е подлежал на оспорване по административен ред - от органа, който го е издал, при условията на чл. 99 от АПК.

(2) Възобновяване на производството по ал. 1 може да се направи в тримесечен срок от влизането в сила на акта. Възобновяване на производство по чл. 99, т. 2 - 7 от АПК може да се направи в тримесечен срок от узнаване на обстоятелството, което служи за основание за отмяна или изменение на административния акт, но не по-късно от една година от възникване на основанието. Когато възникването на основанието предхожда издаването на административния акт, началният момент на срока за възобновяване е влизането в сила на акта.

Чл.56. (1) Предложенията и сигналите, които са подадени до некомпетентен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

(2) Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

(3) Когато уважи сигнала, органът взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица. Ако не признае основателността на сигнала, органът, срещу чието действие или бездействие е насочен сигналът, в срок от един месец от подаването му го изпраща заедно със своите обяснения на съответния по-горестоящ орган, за което уведомява подателя.

(4) Решението по сигнала е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(5) Предложенията, препоръките и становищата на омбудсмана на Република България се разглеждат от комисията по чл. 27, ал. 1 от настоящите Вътрешни правила в 14-дневен срок от получаването им.

Чл.57. (1) Административните актове на областния управител на област Варна могат да се оспорят в 14-дневен срок от съобщаването им пред Административен съд Варна. Заповед на областния управител на област Варна за одобряване на план на новообразувани имоти по реда на ЗСПЗЗ се оспорва пред Районен съд Варна в 14-дневен срок от обнародването ѝ в "Държавен вестник".

(2) Мълчаливият отказ или мълчаливото съгласие може да се оспори в едномесечен срок от изтичането на срока, в който административният орган е бил длъжен да се произнесе. Когато актът, мълчаливият отказ или мълчаливото съгласие са били оспорени по административен ред, срокът започва да тече от съобщението, че по-горестоящият административен орган се е произнесъл с решение, а ако органът не се е произнесъл - от крайната дата, на която е следвало да се произнесе.

(3) Когато прокурорът не е участвал в административното производство, той може да оспори акта до един месец от издаването му.

(4) Административните актове могат да се оспорят с искане за обявяване на нищожността им без ограничение във времето.

Чл.58. (1) Жалбата или протестът се подава чрез органа, издал оспорвания акт. В тридневен срок от изтичането на сроковете за оспорване от останалите лица органът изпраща жалбата или протеста заедно със заверено копие от цялата преписка по издаването на акта на съда, като уведомява подателя за това.

(2) Когато съдебното производство приключи с постановяване на осъдително за административния орган решение, съдът задължава органа да издаде административен

акт или документ със съдържание, съгласно мотивите в съдебния акт, и определя срок за това.

Чл.59. Общите административни актове могат да се оспорят в едномесечен срок от съобщението за издаването им или в 14-дневен срок от отделните съобщения до лицата, участвали в производството пред административния орган.

Чл.60. Подзаконовите нормативни актове могат да бъдат оспорени без ограничение във времето.

Чл.61. Когато в административния акт или в съобщението за неговото издаване не е указано пред кой орган и в какъв срок може да се подаде жалба, съответният срок за обжалване пред съда се удължава на два месеца. Когато в административния акт или в съобщението за неговото издаване погрешно е указано, че той не подлежи на обжалване, сроковете за подаване на жалба пред съда се удължават на шест месеца.

Чл.62. (1) Изричният отказ на административния орган да разгледа по същество отправено до него искане за издаване на индивидуален или общ административен акт може да се обжалва чрез него пред съда от лицето, направило искането, в 14-дневен срок от съобщаването му.

(2) След като приеме жалбата, органът изпраща преписи на останалите страни в административното производство, които в 7-дневен срок от получаването им могат да подадат възражения. След изтичането на този срок, жалбата, заедно с копие от административната преписка, становището на административния орган и възраженията, се изпраща на съда.

Чл.63. (1) Неизвършването на фактически действия, които административният орган е длъжен да извърши по силата на закона, подлежи на оспорване пред съда в 14-дневен срок от подаването на искане до органа за извършването му.

(2) Бездействието на административния орган по задължение, произтичащо пряко от нормативен акт, може да се оспори безсрочно, като се прилагат съответно разпоредбите за оспорване на индивидуални административни актове.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите актуализирани Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Варна влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед на областния управител и отменят всички предходни.

§2. В случаите, когато със специален закон или подзаконов нормативен акт е предвиден особен ред за движение на административното производство, различен от установения по-горе, настоящите правила не се прилагат.

§3. Правилата, свързани със служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, се прилагат след внедряване на Система за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи.

§4. Преди да бъдат утвърдени от областния управител, Вътрешните правила за организация на административното обслужване се съгласуват от главния секретар на ведомството, на който се възлага и контрола по изпълнението им.

§5. Областният управител координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархична подчиненост.

§6. Областният управител определя със своя заповед служители от администрацията, които да установяват административни нарушения на задължения, предвидени в Наредбата за административно обслужване, и да съставят актове за това.

§7. Държавният служител е длъжен да се произнася без забава по исканията на гражданите. Той трябва да удовлетворява точно и своевременно тези от тях, които са законосъобразни, и да съдейства за признаването на техните права и законни интереси. Държавният служител е длъжен да не проявява грубост, невъзпитание и неуважение към лицата, които обслужва.

§8. Държавният служител не е длъжен да изпълни неправомерна заповед, издадена по установения ред, когато тя съдържа очевидно за него правонарушение.

§9. Неразделна част от настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване са три образца на бланки с номера 1, 1.1 и 2. Образци 1 и 1.1 са протоколи за подаване на устно заявление, като протокол 1.1 се използва по реда на чл. 15, ал. 2 от настоящите Вътрешни правила, когато заявителят е лице с физическо увреждане, възпрепятстващо прочита на протокола и / или полагането на подпис. Образец 2 е заявление за комплексно административно обслужване.