

УТВЪРДИЛ:

КИРИЛ АВРАМОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

...14.04.2020г...
/дата/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация Сливен за неуредените въпроси в Наредба за административното обслужване (НАО) и в Устройствения правилник на Областните администрации (УПОА), както и редът, организацията и дейността на Комисията по чл. 7а от УПОА.

(1) Административното обслужване в администрацията се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Периодично се изследва и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване администрацията се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията (ЗА) добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

Чл. 3. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна администрация Сливен.

(2) „Комплексно административно обслужване“ /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административните звена на Областна администрация Сливен, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от Областна администрация, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител

(3) „Административна услуга“ е:

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

(4) „Обществена услуга“ е образователна, здравна, водоснабдителна, канализационна, топлоснабдителна, електроснабдителна, газоснабдителна, телекомуникационна, пощенска или друга подобна услуга, предоставена за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на юридическите лица и гражданите в Областна администрация Сливен е централизирано на „едно гише“ за всички административни звена, което осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) Комплексното административно обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията и съответните институции, и организации при извършване на административни услуги.

Чл. 5. (1) Административна услуга се извършва по заявление на заинтересованото физическо или юридическо лице, като заявлението/искането се заявява писмено, устно или в електронна форма, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице чрез Центъра за административно обслужване на Областна администрация.

(2) Подаването на заявления/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях по електронен път става по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Заявления/исканията се окомплектоват съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени образци, същите се предоставят на лицата в Центъра за административно обслужване на Областна администрация.

(4) Заявления/исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец Приложение № 2. Протоколът се подписва от Главен специалист „Административно обслужване“, а при неговото отсъствие от заместника му и от заявителя.

(5) Заявления/исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават в Центъра за административно обслужване, на факс 044/616699, на email: governments@regionsliven.com, както и чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документите по електронен път се извършва по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

(6) Приемането, регистрирането и предаването на документи в Областна администрация Сливен се извършва в Центъра за административно обслужване.

(7) В Центъра за административно обслужване на Областна администрация - Сливен се предоставя информация за преглед чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

(8) Администрацията осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването на административното обслужване.

(9) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление".

Чл. 6. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от Главен специалист „Административно обслужване“, чиято длъжностна характеристика включва обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Главен специалист „Административно обслужване“:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговорят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт с приемната за предложения и сигнали, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и с Комисията по чл. 7а от УПОА, работеща по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) При приемането и завеждането на входящата кореспонденция, главен специалист „Административно обслужване“ проверява дали към заявлението/искането са приложени всички необходими съпътстващи я документи /приложения/ и образува служебна преписка, като електронната система за документооборот генерира свой уникален номер.

1. На гражданина или юридическото лице, се дава входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

2. Главен специалист „Административно обслужване“ може да изисква предоставяне на информация и/или документи от служители в администрацията, когато тя е

необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

3. Използването на административната информационна система в Областна администрация е регламентирано в утвърдените от Областния управител Вътрешни правила за работа с наличните информационни системи в Областна администрация Сливен и Вътрешните правила за документооборота в Областна администрация Сливен.

4. Приемането, издаването, реда и формата за създаване, обработка, изпращане и съхранение на електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис, се регламентират в утвърдените от Областния управител Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис в Областна администрация Сливен.

(3) Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на всички преписки в деня на получаването им се предават на Областния управител, а в негово отсъствие на заместник областните управители или на главния секретар.

2. Областният управител и/или заместник областните управители или главният секретар насочват преписките, като ги разпределят с писмена резолюция до директорите на дирекции. Резолюцията се отразява в административната информационна система и трябва да определя задачата, административното звено, което ще я изпълни, срока за изпълнение, датата на резолиране и подписа на резолиращия. След резолирането главен специалист „Административно обслужване” препраща преписките до съответната дирекция за изпълнение на задачите или главния секретар.

3. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, то те я изпращат, като информират и подателя за това.

4. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща неразпечатана на подателя.

5. Движението на преписката в или между отделните административни звена се отразява в административната информационна система. За разграничаване на отговорностите между отделните административни звена и служители преписките трябва да се предават между тях, чрез вписване в деловодната система, с цел проследяване на движението.

6. Административната информационна система позволява във всеки един момент да се получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки.

Чл. 7. (1) Индивидуалния административен акт изготвен в резултат от административното обслужване може да бъде получен от заявителя на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна 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 Областна администрация Сливен; цената за пощенската услуга се заплаща от Областен управител на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

(3) Правилата на ал. 1 и 2 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

ГЛАВА ТРЕТА

КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. Областна администрация Сливен 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.

Чл. 9. Заявление, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до Областен управител, като компетентен да се произнесе по заявлението орган, както и до него, като административен орган, участващ в административното производство.

Чл. 10. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече административни звена в Областна администрация заявителят подава единствено заявление в Центъра за административно обслужване, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред и е под ръководството на Главен секретар.

Чл. 11. (1) Подаването на заявлението за извършване на комплексно административно обслужване до Областен управител, като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

(2) При подадено заявление по ал. 1 служителите от Областна администрация:

1. не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Областна администрация, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя. Информацията се изисква официално с писмо подписано от Областен управител и изготвено от експерта, на когото е възложена задачата за изпълнение.

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

(3) Областния управител, като компетентен орган да се произнесе по подаденото заявление:

1. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което се изпраща на заявителя съгласно заявения от него начин за получаване;

2. предоставя издадения индивидуален административен акт, по начин по който заявителят е посочил да бъде получен.

(4) Цената на комплексната услуга се определя като сбор от таксите на отделните услуги, включително и цената на куриерската услуга, ако такава се ползва.

Чл. 12. (1) Заявяването пред Областен управител, когато той участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление/искане съгласно образец Приложение № 3. В заявлението задължително се посочват:

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

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

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт от заявителя;

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща по сметка на Областна администрация, такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението се прилагат:

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

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

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

Чл. 13. Областен управител, като административен орган, участващ в комплексното административно обслужване:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението по чл. 12, ал. 3;

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

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или резултат от услугата.

Чл. 13а. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Областен управител, като административен орган, участващ в комплексното административно обслужване по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

РАЗДЕЛ I ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 14. Предложения до Областния управител на област Сливен могат да се правят във връзка с осъществяване на публичноправните му функции на едноличен териториален орган на изпълнителната власт и за усъвършенстване на организацията и дейността на Областната администрация, която го подпомага, както и за решаване на други въпроси в рамките на компетентността му.

Чл. 15. 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 съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 16. Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до Областния управител на област Сливен.

Чл. 17. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлага на Председателя на комисията по чл. 7а от УПОА.

Чл. 18. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

(2) Предложенията и сигналите се приемат в Центъра за административно обслужване в Областна администрация, на телефон 044/616214; 044/663202 и факс 044/616699, както и на e-mail: governments@regionsliven.com

(3) Сигналите и предложението могат да бъдат подадени лично по следния ред:

- когато изявлението на подателя се изслушва от главен специалист „Административно обслужване“, при наличие на техническа възможност се извършва запис

на изявлението. Длъжностното лице се представя съобщава датата и часа на изявлението /изслушването/ и инструктира подателя със свободен текст, съдържащ уточнение, че се извършва запис на изявлението на подателя, предупреждение, че по анонимни предложения и сигнали не се извършва производство и указание за необходимия минимум лични данни, по които ще се извършва идентификацията на подателя, включително и адреса /телефона, електронната поща/ за обратна връзка. Главен специалист „Административно обслужване“ отразява получените лично сигнали и предложения в установена стандартна писмена форма – на хартиен носител (приложение 1) и чрез запис в деловодната система.

- когато сигналът или предложението е направено устно, пред Областния управител или неговите заместници по време на оповестения прием на граждани и представители на организации, самоличността на подателя се установява и регистрира в стандартна форма. Представителите на организациите представят и писмени доказателства за възложеното им представителство, копие от които се прилагат към стандартната форма. Когато предметът на изявлението им пред Областния управител или заместниците му има характера на сигнал или предложение, то те се уведомяват за това от длъжностното лице, отразяващо приема като им се указва, че изявлението им ще бъде разгледано при реда, условията и в сроковете, определени в АПК за сигнали и предложения. След приключване на приема, стандартните форми, в които са отразени сигнали или предложения, включително и резолюции от Областния управител или заместниците му, се представят от служителя, протоколирал приема на главен специалист „Административно обслужване“.

(4) Сигналите и предложенията могат да бъдат подадени чрез упълномощен представител, след като се извърши проверка на съдържанието на пълномощията му, удостоверени по установен в закона начин. В случай на съмнение по обхвата на пълномощията на упълномощения, на същия се предлага сигналът или предложението да бъдат разглеждани и регистрирани като подадени лично от него. Подаденото предложение или сигнал чрез упълномощен представител се регистрират и разглеждат по описания по-горе ред, като подадени от упълномощителя и със запис в стандартна форма, относно пълномощията на упълномощения и прилагане на копия от писмените доказателства за тях.

(5) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(6) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса – за български граждани;
2. трите имена и личния номер и адреса – за чужденец;
3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(7) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в приемната или в деловодството на Областната администрация Сливен.

РАЗДЕЛ II

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ КОМИСИЯТА ПО ЧЛ. 7А ОТ УПОА

Чл. 19. (1) Предмет на дейността на Комисията е 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.

Чл. 20. (1) В състава на Комисията се включват председател — Заместник областен управител и членове служители от дирекция АПОФУС и дирекция АКРРДС в Областна

администрация град Сливен, определени със заповед на Областен управител на област Сливен.

(2) Дейността на комисията се подпомага от служител от дирекция АКРРДС, процедиращ преписките.

Чл. 21. Комисията:

1. Приема, разглежда и анализира постъпилите предложения и сигнали с предмет, определен в чл. 19, ал. 1 ;
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.

Чл. 22. (1) Комисията провежда заседания при постъпване на предложение и сигнал.

(2) Подадените предложения и сигнали се разглеждат по реда на тяхното постъпване.

(3) Заседания се организират и ръководят от председателя ѝ.

(4) Служителят по чл. 20, ал. 2 от дирекция АКРРДС води протокол за заседанията на комисията.

Чл. 23. Председателят на комисията прави предварителен преглед на документите от преписката по постъпил сигнал или предложение и определя дали предметът на документа е от компетентността на Областния управител. При необходимост изисква становище от юрисконсулт по компетентността. Когато същия не е от компетентността на Областния управител, той се препраща не по-късно от 7 дни от постъпването му на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

Чл. 24. (1) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

(2) Юрисконсулт дава правна оценка на установените факти и обстоятелства. Председателят на комисията разпорежда, при готовност, да се изготви проект за решение на Областния управител по подадения сигнал или предложение.

Чл. 25. (1) Решението по предложение или сигнал се взема от Областния управител, когато те са от неговата компетентност.

(2) Решение по предложението и сигнала се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя, като не подлежи на обжалване.

(3) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

Чл. 26. Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се възлагат за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 27. (1) Контролът по изпълнението на разпоредените от Областния управител мерки, във връзка с постъпил сигнал или предложение се осъществява от Председателя на комисията. Всички постъпили документи във връзка с изпълнението се прилагат към главната преписка, образувайки едно досие.

Чл. 28. Участващите в заседанията на Комисията са длъжни да спазват изискванията на Закона за защита на личните данни, както и да не разгласяват сведения, отнасящи се до личния живот и доброто име на гражданите.

Чл. 29. (1) Всички служители на Областна администрация Сливен са длъжни да оказват съдействие на Комисията, съобразно компетентността си, както и да изпълняват своевременно възложени от Комисията задачи.

(2) Сигналите не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

Чл. 30. (1) В срок до края на месец януари на следващата календарна година комисията изготвя ежегоден доклад за цялостната дейност, който се утвърждава от областен управител

ГЛАВА ПЕТА

РАЗДЕЛ I

Чл. 31. (1) Областна администрация Сливен създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

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

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;

(3) Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва от служителите от дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“.

(4) Анкетните проучвания се извършват на място в Центъра за административно обслужване чрез попълване на формуляр на анкетна. В Центъра за административно обслужване се осигурява кутия, в която се пускат попълнените анкетни карти. Попълнените анкетни карти се събират и преглеждат периодично от служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите и при необходимост се предлагат промени за подобряване на административното обслужване. Анкетните проучвания се използват за изготвянето на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Анкетните карти се прилагат към доклада без да се публикуват на интернет страницата на Областна администрация.

(5) Провеждането на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване и с останалите служители на областна администрация Сливен, осъществяващи административното обслужване, се извършва веднъж годишно. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“/главен секретар и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите.

Консултациите се протоколират и при необходимост се предлагат промени за подобряване на административното обслужване. Резултатите от консултациите се използват за изготвянето на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Протоколите от проведените консултации се прилагат към доклада без да се публикуват на интернет страницата на Областна администрация Сливен.

(6) Методът „таен клиент“ е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. За прилагането на метода се използва утвърдената Методология за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“, съобразно която този метод ще бъде изпълняван от Областна администрация Сливен Ad hoc - при специфични ситуации.

(7) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали. Служители, на които е възложено измерването на

удовлетвореността на потребителите, имат достъп до преписките, образувани в резултат на постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали. Анализът на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(8) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на медийни публикации. Служителят „Връзки с обществеността“ своевременно предоставя на дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“/главен секретар информация от медийни публикации, свързани с административното обслужване в Областна администрация Сливен. Анализът на медийни публикации се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(9) Годишният доклад по чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване се изготвя от дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“, съгласува се от главния секретар и се предоставя на областния управител за утвърждаване не по-късно от 15 март на текущата година. Докладът се публикува от на интернет страницата на Областна администрация Сливен не по-късно от 31 март на текущата година.

Чл. 31а. (1) Областна администрация Сливен периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

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

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

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването се извършва чрез годишния доклад по ал. 7.

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

РАЗДЕЛ II ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 32 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 33 Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Областен управител;
2. Заместник областен управител;

3. Главен секретар;
4. Директори на дирекции.

Чл. 34 (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

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

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият ръководител може да го удължи.

РАЗДЕЛ III ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПОЧИВКИ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл.35 (1) Пропускателният режим се осъществява от дежурния по ОСС на входа на администрацията.

(2) Граждани и служебни лица се приемат от Областния управител, неговите заместници и главния секретар, когато имат предварително заявен час за среща.

(3) Кметове и заместник-кметове на общини, директори и ръководни лица на ведомства и институции се ползват с предимство при приема.

(4) При възможност Областният управител, заместник областните управители и главният секретар могат да приемат външни лица без предварителна договорка.

(5) Приемният ден на Областния управител с граждани е всеки последен четвъртък на месеца от 14.00 ч. в зала № 22 на втория етаж.

(6) Приемният ден на заместник областните управители с граждани е всеки последен вторник на месеца от 14.00 ч.

(7) Записването за среща с Областния управител и неговите заместници се подава при дежурния по ОСС на партерния етаж.

Чл. 36 Организацията на приема с граждани в Областна администрация се осъществява в дните от понеделник до петък, вкл. от 09.00 ч. до 17.30 ч.

Чл. 37 Не се допускат външни лица по стаите без присъствие на служител от Областна администрация.

Чл. 38 (1) Административното обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява при спазване на следните задължителни общи стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

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

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

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

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

информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

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

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

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО, при спазване на следните изисквания:

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

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

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

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

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

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

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

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

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

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

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

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

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

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

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

бб) обръщение "Госпожо/господине";

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

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

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

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

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

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

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

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

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

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

в) обявяването на информацията е, както следва:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;
- б) осигуряване на преводач от английски език;
- в) специализиран софтуер за симултанен превод.

11. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

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

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

- а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
- б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

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

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

- а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
 - аа) не е необходима за обслужването;
 - бб) е общоизвестна;
 - вв) е или следва да бъде служебно известна;
 - гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Чл. 39 Продължителността на седмичното работно време на служителите в областната администрация е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

Чл. 40 (1) Работното време на служителите е от 09.00 ч. до 17.30 ч.

(2) Обедната почивка на служителите е от 12.00 ч. до 12.30 ч.

(3) Служителите в Областна администрация имат право на почивки:

преди обяд – от 10:30ч. до 10:40 часа

след обяд - от 14:40ч. до 15:00 часа

(4) Работното време на служителите в Центъра за административно обслужване е от 09.00 ч. до 17.30 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, с горепосочената продължителност. В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работа на Центъра за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч.

(5) Оперативните дежурни към областния съвет по сигурност извършват своите задължения съгласно график, изготвен ежесмесечно от „Главен експерт - ОМП”.

РАЗДЕЛ IV СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 41 (1) Изявления за медиите дава само Областния управител или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от Експерт за връзки с обществеността.

(3) Информацията по ал. 2 се съгласува задължително с Областния управител.

(4) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

РАЗДЕЛ V КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.42 (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се установява от длъжностно лице определено със заповед на Областния управител на област Сливен.

(2) Длъжностното лице, определено със заповед на Областния управител на област Сливен издава актове за установяване на административни нарушения на задълженията от работниците/служителите на Областна администрация Сливен, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

(3) Наказателните постановления се издават от областния управител.

(5) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

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

РАЗДЕЛ VI

ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЕ APOSTILLE НА ДОКУМЕНТИ, КОИТО СА ИЗДАДЕНИ ОТ КМЕТОВЕТЕ И ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ

Чл. 43. В изпълнение на Закона за ратифициране на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове и декларацията към нея от 1 януари 2019 г. областните администрации са оправомощени да издават удостоверението по чл. 3, ал. 1 от конвенцията за документи, издавани от кметовете и общинските администрации.

Чл. 44. (1) За обслужване на дейностите на областните администрации за заверка с апостил на документи, издавани от кметовете и общинските администрации е въведена и функционира информационна система, която функционира на централно и локално ниво.

(2) Централно се поддържа:

1. единна база данни на спесимените на общинските администрации;
2. единна точка за проверка на спесимените на общинските администрации от областните администрации;
3. публичен регистър за проверка на въведените от областните администрации апостили.

(3) Достъп до системата имат само служители от областната администрация, определени със заповед на областния управител. Достъпът до системата е персонализиран и се осъществява чрез индивидуални пароли. Всеки от определените служители има персонален печат (щемпел) с имената му (собствено и фамилно), изписани с латински букви, в съответствие с документа му за самоличност.

(4) Всички лични данни, които стават достъпни за служителите при или по повод изпълнение на задълженията им за заверка на документи с апостил и работата със системата, са служебна информация. Служителите не могат да разпространяват факти и сведения, които представляват лични данни по смисъла на ЗЗДЛ и са узнати при или по повод изпълнение на задълженията им.

(5) Реквизитите и размерите на персоналния печат и кръглия (скрепващ) печат са в съответствие с изискванията на Министерския съвет.

Чл. 45. По отношение на дейностите във връзка със заверката с апостил на документи, издавани от кметовете и общинските администрации определените със заповед служители осъществяват следните дейности:

- (1) Проверяват съответствието на подписа върху представения документ със спесимена на съответната общинска администрация, чрез модула в базата данни със спесимени на кметове и общински служители;
- (2) Отпечатват апостила. За всеки апостил се генерира код с информация за администрацията, служителя, извършил заверката, дата и номер. Номерацията е индивидуална за всеки определен служител.
- (3) Заверяват апостила, като се подписват върху него и го подпечатват с персоналния щемпел.
- (4) Залепват апостила върху представения документ и полагат кръглия печат. Апостилът се залепва така, че да не закрива по никакъв начин информация, съдържаща се в оригиналния документ. При необходимост се добавя допълнителен лист, върху който се залепва апостила, който трайно се прикрепва към документа и се полага кръглия печат.

(5) Апостилът се сканира и се качва в системата за проверка.

Чл. 46. (1) За изпълнение на услугата заинтересованото физическо или юридическо лице подава стандартизиран образец на заявление, съгласно Приложение № 4 и заплаща такса съгласно Постановление № 9 от 18 януари 2019 г. за изменение и допълнение на нормативни актове на министерския съвет (Обн. ДВ. бр.7 от 22 януари 2019 г.).

(2) Дейностите по приемане, завеждане в деловодната система, движение и предаване на документите на гражданите се осъществяват по реда за административното обслужване, уреден в настоящите правила.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в Областна администрация Сливен са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от главния секретар на Областна администрация Сливен.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с чл. 14, т. 6 от Устройствения правилник на областните администрации.

§4. Настоящите вътрешни правила са въведени, като част от системите за финансово управление и контрол в Областна администрация Сливен със Заповед № *12-11-06-005/14.04.202* на Областен управител на област Сливен и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

ПРОТОКОЛ

Днес20..... г.
 служителят.....
 на длъжност.....
 В.....

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителя

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

Заявителят прилага следните документи:

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

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
- Като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
 - като вътрешна препоръчана пощенска пратка
 - като вътрешна куриерска пратка
 - като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от Центъра за административно обслужване
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:..... Заявител:.....

(подпис)

(подпис)

До.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

ул. (ж.к.)....., тел....., факс.....

електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на:

.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от.....

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени да 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 издадения индивидуален административен акт да бъде получен:

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

.....

.....като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от Центъра за административно обслужване

По електронен път на електронен адрес.

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

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

Документ за платна такса, ако такава се изисква.

Дата:..... Подпис:.....

Гр./с..... (.....)

Приложение № 4
Образец на заявление за услуга № 2972
Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от
кметовете и общинските администрации

ДО
ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

ЗАЯВЛЕНИЕ

От,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на ЮЛ)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на
управление: гр./с. община.....,
област....., ул. (ж.к.), тел.
....., електронна поща.....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение APOSTILLE на
приложения/приложените документ/и. Внасям общо броя документи, както
следва:

№	Вид на документа	№ и дата на издаване на документа	№ на APOSTILLE <i>(попълва се от служителя на ОА при предаване на документите)</i>

Заявявам, че нося отговорността и последствията, които са свързани с
представените от мен документи за заверка.

Дата на внасяне:

Заявител:

Констатирани нередности в подадените документи:

.....
.....
.....

Документите
са получени на:

(дата)

ОТ

(име, фамилия и подпис на получателя)

Приложение:

1. Документ за платена такса, освен ако плащането не е направено по електронен път.

Плащането е извършено по електронен път (отбележете със знак , когато плащането е извършено по електронен път).

Документите се получават лично от звеното за административно обслужване.