ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

Утвърждавам:
СЕКРЕТАР НА
ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ
/инж. Камелия Савова/

ДАТА: 02.07.2025г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

2025 година

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Вълчедръм, наричани по-нататък за краткост „Правилата", се издават за регулиране на взаимодействието на звената в Община Вълчедръм при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Вълчедръм, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Чл. 2. За последователността на действията по регистрацията, движението и контрола на документите във връзка с административното обслужване се спазват изискванията на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Вълчедръм.

Чл. 3. Административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за административното обслужване (НАО), Наредба за административния регистър, Наредбите на Общински съвет – Вълчедръм, Хартата на клиента на Общинска администрация – Вълчедръм, Информационния справочник за предоставяните административни услуги в Община Вълчедръм, като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за администатативното обслужване в Община Вълчедръм;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установени 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 – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
7. служебно събиране на информация;
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.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО) в Община Вълчедръм и звеното за администриране на местни данъци и такси, обозначени с указателни табели в сградата на Общината с адрес: гр. Вълчедръм, ул.“България” № 18-20.

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Вълчедръм се осъществява чрез служители в ЦАО.

(3) Административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общинската администрация и взаимодействие с други институции и организации при предоставяне на административни услуги.

(4) Регистрацията на подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения се извършва в ЦАО.

Чл. 5. (1) Работното време на звената за административно обслужване е от 08,00 ч. до 18,00 ч.

(2) В звената за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на установеното в ал. 1 работно време, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време. Работният график на служителите в звената за административно обслужване се определя със заповед на Кмета на община.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава при условията на чл.14, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 6. При осъществяването на административното обслужване служителите от звената за административно обслужване:

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

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

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

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

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

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

7. дават информация за хода на работата по преписката;

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

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

10. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане, като уведомяват за осигурената възможност за картови плащания и насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълняват 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;

13. отговарят 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;

14. предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Глава трета
СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 7. (1) Община Вълчедръм служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяваното от нея административно обслужване.

(2) Община Вълчедръм осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) В предвидените в закон случаи Община Вълчедръм служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

(4) Дейностите по ал. 1 - 3 се извършват от служителите в деловодството с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на община.

(5) Община Вълчедръм е определила Заседателна зала № 3 на ет. 1 в сградата на Община Вълчедръм на ул. „България“ № 18-20 в гр. Вълчедръм 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. 8. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена, заявителят подава едно заявление/искане в ЦАО, където се организира изпълнението му по служебен ред.

Чл. 9. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се регистрират в Автоматизираната информационна система – АКСТЪР ОФИС.

Глава четвърта
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 11. (1) Когато Община Вълчедръм е компетентен орган при предоставянето на комплексна административна услуга:

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

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

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина, избран от него;

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

(2) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за сметка на заявителя и това се указва в образеца на искане/заявление.

Чл. 12. (1) В изпълнение на чл. 14в ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, когато Община Вълчедръм участва в комплексно административно обслужване, заявяването на услугата се извършва със заявление съгласно *Приложение № 1,* като в заявлението се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Община Вълчедръм;

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

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

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

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

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

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

(4) В настоящото производство Община Вълчедръм не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

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

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

(7) Община Вълчедръм образува производството, като проверява наличието на приложенията по ал. 3.

(8) Община Вълчедръм изготвя информацията и доказателствените средства от своята 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 административната услуга.

(9) Община Вълчедръм изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Община Вълчедръм.

Глава пета
ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 14. (1) Задължителната информация съгласно чл. 13, ал. 1 от Закона за електронното управление (ЗЕУ) се публикува на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет, а задължителната информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно Приложение № 3 от НАО се публикува на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет и в Административния регистър, съгласно чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията. В задължителната информация се посочва възможността за извършване на картови плащания.

(2) В изпълнение на чл. 15, ал. 1 от ЗЕУ Община Вълчедръм предоставя на получателите на административни услуги достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за съответния получател, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

(3) Кметът на община със заповед утвърждава Информационен справочник на предоставяните административни услуги в Община Вълчедръм, в които за всяка предоставяна административна услуга в съответствие с Регистъра на услугите се описват наименование; нормативно основание; допустим заявител; необходими документи; образец на искане/заявление; такси и срок за изпълнение; начини за подаване на искането/заявлението за извършване на услуга; начини за получаване на услугата; начини за извършване на плащане.

(4) Информация за предоставяните от Община Вълчедръм услуги може да бъде получена:

1. на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет: valchedram.egov.bg, в секция „Административно обслужване“, където може да се заяви желаната услуга електронно;

2. на място в ЦАО на адрес гр. Вълчедръм - 3650, ул. България 18-20: на информационното табло, до което са предоставени лесни и опростени образци за услугите на хартиен носител по видове услуги;

3. На следните телефони:

а) стационарен (платен) телефонен номер: +359 9744/2130;

б) безплатен телефонен номер: 080088122;

в) безплатно обаждане от страницата на Община Вълчедръм на адрес: valchedram.egov.bg;

г) безплатно обаждане чрез Viber и Messinger: +359 879 213 262.

(5) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, както и на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет: valchedram.egov.bg.

(6) Информацията относно предоставяните административни услуги се актуализира едновременно във всички информационни източници – брошури, дипляни, информационни табла, официалната страница на Община Вълчедръм в интернет, вътрешната мрежа, в 7 (седем) дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

(7) Организацията и контролът по изпълнение на задължения по ал. 1 - 6 се извършват от Секретаря на община, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Глава шеста

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

Раздел I
Управление на качеството

Чл. 15. (1) Община Вълчедръм осъществява обратна връзка с потребителите като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в ЦАО;

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

6. анализ на публикации в социалните медии;

7. кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Вълчедръм.

8. антикорупционен формуляр на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

(2) Обратната връзка с потребителите може да бъде осъществена и чрез следните методи:

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

2. описание на пътя на потребителя;

3. провеждане на социологически проучвания;

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

5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

6. анализ на вторична информация.

(2) При постъпване на сигнали, предложения, жалби и похвали Секретарят на община веднага извършва анализ и предприема необходимите действия за подобряване на административното обслужване.

(3) През месец януари се извършва анализ на постъпилите през предходната година по всички канали за обратна връзка мнения на потребители и резултатите от проучванията се обсъждат от директорите на дирекции и Секретаря на община.

(4) Всяка година до 1 април Секретарят на община изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

Раздел II
Видове средства за осъществяване на обратна връзка

Чл. 16. Настоящият раздел уреждат видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща методите за обратна връзка.

Чл. 17. Предмет на обратната връзка е всяка дейност по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от граждани и организации, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 18. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Чл. 19. Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Община Вълчедръм или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 20. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 21. (1) Община Вълчедръм създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

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

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, и др.

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

(5) 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.

(6) Община Вълчедръм поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени 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.

Чл. 22. Община Вълчедръм предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Кутия за мнения и коментари, предложения, оплаквания, похвали във връзка с качеството на административното обслужване, наричана за краткост Кутия за мнения, находяща се ЦАО на Община Вълчедръм.
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на Община Вълчедръм и на сайта на Община Вълчедръм.
3. Анализ на вторична информация.
4. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
5. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на Община Вълчедръм — на адрес valchedram.egov.bg
2. Електронна поща: kmet@valchedram.egov.bg
3. Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: valchedram.egov.bg
4. Телефонен номер: +359 9744 34 44.
5. Страница на общината в социалните мрежи.
6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент".

С. Отчитане, анализ и подобрение на административните дейности:

1. Провеждане на социологически проучвания.
2. Ежегодно се изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване.
3. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.
4. Анализ на медийни публикации.
5. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

Чл. 23. (1) Вътрешните средства – Кутията за мнения, както и Анкетната карта, са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в сградата на Община Вълчедръм на адрес: гр. Вълчедръм, ул. „България“ № 18-20.

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите в ЦАО.

Чл. 24. Външните средства за обратна връзка — в интернет на страницата на Община Вълчедръм се поддържа „Форма за подаване на сигнали” и електронна форма на „Анкетна карта”, а електронна поща и телефон се намират в началната интернет страницата на общината.

Чл. 25. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страница на Община Вълчедръм.

Раздел III

Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 26. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — форма за подаване на сигнали, електронна поща и горещ телефон се регистрират в Автоматизираната информационна система (АИС) на Община Вълчедръм.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС.

(3) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 27. (1) Контрол по предоставената чрез Кутията за мнения и анкетните карти информация се осъществява от служител на ЦАО, който предава получената писмена информация за регистриране в АИС на Община Вълчедръм.

(2) Контролът по ал. 1 включва проверка на съдържанието на Кутията за мнения, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

Чл. 28. (1) Контрол по предоставената чрез форма за подаване на сигнали, електронна форма на „Анкетна карта” и електронна поща информация се осъществява от служител на ЦАО, който проверява постъпилата информация и предава същата за регистриране в АИС на Община Вълчедръм.

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез електронните формуляри и електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

Чл. 29. (1) Контрол по информация, предоставена чрез горещ телефон, се осъществява от секретаря на общината, от служител в ЦАО и от дежурен в общината, който записва информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предава за регистриране в АИС на Община Вълчедръм.

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който се записва основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

Раздел IV

Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 30. (1) Служителят по чл. 27, ал. 1 проверява съдържанието на Кутията за мнения и събира попълнените анкетни веднъж месечно – в последния работен ден на всеки месец.

(2) Служителят по чл. 28, ал. 1 събира новата информация, предоставена чрез форма за подаване на сигнали, електронна форма на „Анкетна карта" и електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

(3) Служителят по чл. 29, ал. 1 регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез Горещите телефони в деня на обаждането.

Чл. 31. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се представя от служителите по чл. 27, чл. 28 и чл. 29 за регистриране в АИС на Община Вълчедръм в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл. 30.

Раздел V

Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 32. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Кмета на общината.

(2) Кметът на община с резолюция насочва документа към компетентния директор на дирекция, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Раздел VI

Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество

Чл. 33. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 15 се публикуват на официалната интернет страница на Община Вълчедръм.

Чл. 34. (1) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

(2) Уведомяването може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл. 35. (1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, Кметът на община предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

(2) За изграждане на доверие между потребителите и общината публично се огласяват действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл. 36. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в хартата на клиента, в интернет страницата на Община Вълчедръм, както и по друг подходящ начин.

Чл. 37. (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на Община Вълчедръм, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл. 38. При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на Община Вълчедръм спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Раздел VI I

Взаимодействие с потребителите на услуги

Чл. 39. Община Вълчедръм приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред Община Вълчедръм потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания, приети от служителите в деловодството, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Вълчедръм.

(4) В изпълнение на чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно *Приложение 2,* който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането (регистриране в информационната система) в Община Вълчедръм.

(6) За исканията, получени по пощата, в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 40. (1) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите се извършва съгласно Наредба № 9 на Общински съвет - Вълчедръм за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

(2) Цените и сроковете за предоставяне на обикновена, бърза и експресна услуга, са описани в Информационния справочник за предоставяните административни услуги в Община Вълчедръм.

Чл. 41. Административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 42. Административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява при задължително спазване на следните нормативни и вътрешни стандарти на обслужване, приети в Община Вълчедръм:

1. 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.

2. 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.

3. Административното обслужване по телефон се извършва при спазване практическите стъпки и препоръките, описани в Наръчника за организацията на административното обслужване по телефона, приет от Министерски съвет с Решение № 299 от 10.05.2022 г.

4. Кметът на община със заповед определя служител, който да поеме задълженията за комуникация с потребителите по телефона.

Глава седма
ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 43. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Вълчедръм се задължават:

1. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация в ЦАО;

2. да подпомагат служителите в ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Вълчедръм, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 44. (1) Служителите в звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и изготвяне на индивидуални административни актове и предават резултата от услугата и/или изготвения индивидуален административен акт на заявителя, по посочен от него начин.

(2) Служителите в ЦАО насочват въпросите по компетентност до съответните звена, осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване и осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване.

(3) При въпрос отправен до ЦАО, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, служителят от ЦАО насочва потребителите към контакт със съответното специализирано звено на администрацията.

(4) Служителите определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране;

3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

6. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

9. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на организацията);

- с номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 45. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в АИС;

2. да контролират движението на документите и изпълнението на задачите в информационната система;

3. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

5. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 46. Документите се завеждат и регистрират в АИС на Община Вълчедръм в деня на тяхното получаване.

Глава осма

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

Чл. 47. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 48. (1) Контролът по изпълнение на задачите се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет на община;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на община;
4. Директори на дирекции.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в АИС на Община Вълчедръм или подаване на сигнал по отношение на качеството на предоставяните административни услуги.

Раздел II

Спазване на сроковете

Чл. 49. (1) Срокът за предоставяне на съответната административна услуга се определя в самия документ, чрез резолюция или по силата на нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Сроковете за предоставянето на административни услуги се определят и изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок. В Информационния справочник за предоставяните административни услуги в Община Вълчедръм са посочени сроковете за предоставяне на административните услуги.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС на Община Вълчедръм.

Чл. 50. Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на общинската администрация на Община Вълчедръм и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

Чл. 51. Гербът на Община Вълчедръм се поставя на хартиен носител на актовете на Кмета на община Вълчедръм, на хартиен носител на официалната кореспонденция на общинската администрация, на официалната страницата на Община Вълчедръм в интернет, на баджовете на служителите на общинската администрация, на информационните материали, както и на неофициалната кореспонденция на общинската администрация.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на Община Вълчедръм.

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Вълчедръм, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен

администратор на данни, независимо дали тези данни се съдържат 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. издаването 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. 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 администрация.

§4. „Електронна административна услуга: е административна услуга, предоставяна на граждани и организации, от служители на Община Вълчедръм, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§5. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, който заявява и/ или ползва административна услуга.

§6. „Потребител на средство за обратна връзка” е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

§7. „Средства за обратна връзка” са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

§8. Настоящите правила се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§9. Тези правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени на 11.11.2022 г.

§10. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на община.

§11. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават настоящите правила и да ги спазват. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§12. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Вълчедръм се осъществява от Секретаря на община.

Приложение№ 1
към чл. 12, ал. 1

ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

Вх. № ..... / ..... г.

ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

З А Я В Л Е Н И Е

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

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на .....
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от .....
.....
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

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

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

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

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Лично от ЦАО

☐ По електронен път на електронен адрес: .....

Приложени документи:

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

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

☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата: .....
гр./с. .....

Подпис: .....

Приложение№ 2
към чл. 39, ал. 4

ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

П Р О Т О К О Л

Днес …… г. служителят ..... на длъжност ……
в .....

(*наименование на звеното)*

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

Заявителят прилага следните документи:
……
……

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:
□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
□ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
□ като вътрешна куриерска пратка
□ като международна препоръчана пощенска пратка
□ Лично от ЦАО
□ По електронен път на електронен адрес ……

Длъжностно лице: .....
(подпис)

Заявител: .....
(подпис)