

УТВЪРДИЛ,

Румен Русев  
Секретар на Община град Добрич  
01.06.2015 г.

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ГРАД ДОБРИЧ

### Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община град Добрич служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и взаимодействието с други административни органи при комплексно административно обслужване.

**Чл. 2.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на вътрешната нормативна уредба за деловодната дейност и използването на административната информационна система за документооборота в Община град Добрич.

**Чл. 3.** Административното обслужване в Община град Добрич се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиента и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. улеснение на гражданите и юридическите лица за:
  - получаване на информация относно видовете административни услуги
  - регистриране на заявленията/ исканията за услуги
  - получаване на справки за текущото състояние на преписките
  - получаване на информация за сроковете
  - надеждна обратна връзка;
4. качество и ефективност на работата по предоставяне на административни услуги;
5. пресичане възможностите за корупция;
6. координираност и взаимодействие между структурните звена и с други администрации, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;
8. дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги.

**Чл. 4.** Ръководството осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административно обслужване, в това число и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

**Глава втора.**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I.**  
**Звена за административно обслужване**

**Чл. 5.** (1) Административното обслужване в Община град Добрич се осъществява чрез три структурни звена:

1. отдел „Център за услуги и информация”(ЦУИ) в основната сграда на общинска администрация с адрес ул.”България” № 12;

2. дирекция „Гражданска регистрация и обслужване на населението” (ГРОН) с адрес ул.”Любен Каравелов” № 6 – за услугите по гражданска регистрация и гражданско състояние;

3. дирекция „Местни данъци и такси” (МДТ) с адрес ул. “Независимост” № 7 (Корпус III), етаж 3 – за администрирането на местните данъци и такси.

(2) Контактите на потребителите на административни услуги с администрацията се осъществяват чрез звената за административно обслужване.

(3) Администрацията осигурява удобен и лесен достъп до звената за административно обслужване за хора с увреждания, който се оповестява в официалната електронна страница на Община град Добрич и чрез обозначителни табели и знаци.

**Чл. 6.** (1) Работното време за работа с клиенти в звената за административно обслужване е от 8.00 до 17.00 ч. без прекъсване. В случай, че в края на обявеното работно време има потребители на услуги, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(2) Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в звената за административно обслужване, както и тяхното заместване и работата по график, се определят и организират от съответните ръководители на звена (директори на дирекции и началници на отдели), съгласувано със секретаря на общината, в съответствие с изискванията на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

**Чл. 7.** (1) Заявления/ искания за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали и предложения се приемат в трите звена за административно обслужване, съгласно чл.5, ал.1.

(2) В трите звена за административно обслужване се приемат заявления/ искания, които се отнасят за комплексно административно обслужване.

(3) В Центъра за услуги и информация се приемат и регистрират писмени и устни искания по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ). В ЦУИ се определя място непосредствено до работно място „Предложения, сигнали” за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по смисъла на чл.26, ал.1, т.1 от ЗДОИ.

(4) Служителите в звената за административно обслужване предоставят информация относно административните услуги, дават разяснения, насочват, осъществяват връзката с останалите структурни звена и с други административни органи.

**Чл. 8.** (1) Потребителите на административни услуги подават лично заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, сигналите и предложенията. Те могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани/ организации.

(2) Документите по ал. 1 се подават писмено чрез утвърдени формуляри, чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път (по реда на Наредбата за електронните административни услуги) или устно.

(3) След проверка на пълнотата на документите по ал. 1 с приложенията към тях (ако има такива) служителите в звената за административно обслужване ги регистрират и сканират в административната информационна система за документооборот.

(4) Документите по ал. 1, постъпили устно, се отразяват в протокол, съгласно Приложение № 1. Протоколът може да бъде заменен с разпечатка на регистрационна карта от административната информационна система за документооборот, в случай, че в нея са попълнени всички данни, съдържащи се в протокола, и е подписана от длъжностното лице и заявителя.

**Чл. 9.** (1) Чрез формулярите на всички заявления, в това число чрез регистрационната карта при устно заявена услуга, на заявителя се предоставя възможност за избор на начина на получаване на заявления индивидуален административен акт или искана информация.

(2) Получаването на индивидуалния административен акт/ информацията може да бъде заявено по един от следните начини:

1. на мястото на заявяване в съответното звено за административно обслужване;
2. по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги;
3. на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор – като вътрешна/ международна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка.

(3) Пощенските разходи при избор съгласно т. 3 на предходната алинея са за сметка на заявителя.

## **Раздел II.**

### **Служебно начало. Взаимодействие с други административни органи при комплексно административно обслужване**

**Чл. 10.** (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общината, заявителят подава едно искане в едно от звената за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

(2) Служителите от звената за административно обслужване:

1. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
2. осигуряват служебно документи, информация, данни, събирани или създавани в общинската администрация като първичен администратор, независимо дали те се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
3. за изпълнение на задълженията по т. 1 и т. 2 прилагат формуляр „Служебно искане на документ/ информация/ данни/ справка за извършване на административна услуга” (Приложение № 2).

**Чл. 11.** (1) Взаимодействието между структурните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

**Чл. 12.** (1) Общинска администрация чрез звената за административно обслужване приема заявления/ искания за извършване на административни услуги, които се отнасят за комплексно административно обслужване, когато тя е компетентния орган за съответната услуга.

(2) Образецът на заявление за всяка услуга, която има характер на комплексна административна услуга, съдържа възможността, клиентът да посочи извършването ѝ като комплексна.

(3) Организацията и контролът за взаимодействие с участващите в производството други административни органи се осъществяват от секретаря на общината.

**Чл. 13.** (1) Служителите в звената за административно обслужване проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга съгласно изискванията, описани в заявлението/ технологичната карта.

(2) Предоставените документи се регистрират и сканират в административната информационна система за документооборот.

(3) При установяване на недостатъци в заявлението, заявителят се уведомява по реда на чл.30 от АПК.

(4) Информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя, се осигуряват с писмено искане от кмета, изготвено от служителите от структурните звена в администрацията след резолюция на кмет/ ресорен заместник-кмет/ секретар.

(5) Комплексното административно обслужване се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

(6) Служителите от звената за административно обслужване предоставят издадения административен акт или отказа за издаването му на заявителя по заявения от него начин за получаване, като при наличие на пощенски разходи за изпращането те са за сметка на заявителя.

(7) За извършване на комплексна административна услуга, когато Община град Добрич е компетентният орган в производството, се прилага типова технологична карта, Приложение № 3 към настоящите Вътрешни правила.

**Чл. 14.** (1) Общинска администрация чрез звената за административно обслужване приема заявления/ искания за извършване на административни услуги, които се отнасят за комплексно административно обслужване, когато тя е административен орган, участващ в производството за съответната услуга.

(2) Служителите от звената за административно обслужване приемат:

1. заявлението по ал. 1 съгласно образец (Приложение № 4), като го регистрират и сканират в административната информационна система за документооборота ведно с приложенията към него;

2. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец - като приложение;

3. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват – като приложение;

4. документ за платена такса, ако такава се изисква – като приложение.

(3) Организацията и контролът за осигуряване на информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат изпратени до компетентния орган, се осъществяват от секретаря на общината. При необходимост, секретарят на общината организира изискването от компетентния орган на образец на заявление по т. 2 и актуална информация по т. 3 на предходната алинея.

(4) Информацията и доказателствените средства по ал. 3 се изготвят от служителите от структурните звена в администрацията след резолюция на кмет/ ресорен заместник-кмет/ секретар в сроковете за извършване на заявената административна услуга.

(5) Преписката се изпраща до компетентния орган с придружително писмо и информация за приложените документи, в това число за заявления от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; при необходимости пощенски разходи за изпращането те са за сметка на Община град Добрич.

(6) За извършване на комплексна административна услуга, когато Община град Добрич е участващ орган в производството, се прилага типова технологична карта, Приложение № 5 към настоящите Вътрешни правила.

**Чл. 15.** При извършване на комплексни административни услуги по предходния член общинска администрация не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

### **Раздел III.**

#### **Задължения на служителите по повод на административното обслужване.**

#### **Взаимодействие между служителите от звената за административно обслужване и останалите структурни звена**

**Чл. 16.** (1) Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административните услуги и предоставят изготвени документи/ индивидуални административни актове на физически и юридически лица, организации и други институции.

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

1. да обработват преписките веднага след получаването им и предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;
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, освен ако не заместват отсъстващ поради отпуск, болнични, командировка служител;
7. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока съгласно действащата нормативна уредба;
8. при отсъствие да предадат работните документи на определен от прекия ръководител заместник;
9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
  - регистрационен номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл. 17.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

**Чл. 18.** След като документите бъдат регистрирани в административната информационна система за документооборота, те се предават по предназначение в деня на тяхното получаване посредством вътрешен куриер.

**Чл. 19.** (1) Кметът, зам.-кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в общинската администрация.

(2) Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция работата по служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл. 20.** (1) Резолираните документи се предават на експертите по административно обслужване/ в деловодството за предоставяне на изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в административната информационна система за документооборота на общината.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Когато с резолюция е определен повече от един изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица, като определеният на първо място отговаря за организацията на изпълнението.

(4) Всеки изпълнител на задача е длъжен да изпрати до резолиращия становището, отговора/ изпълнението на резолюцията в срок, не по-късно от един работен ден преди крайния срок.

(5) Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, становището, отговорът/изпълнението на резолюцията се подготвя съвместно, като всеки се произнася по своята компетентност. В този случай, всички се подписват за изготвили.

**Чл. 21.** (1) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от кмета на общината, а при негово отсъствие от зам.-кмет, определен със заповед на кмета.

(2) Административните актове се издават и подписват и от длъжностни лица от общината, определени със заповед на кмета и/или със специален закон.

(3) Документите се изготвят за подпис от името на кмета, заместник-кмет или секретаря на общината, или от длъжностните лица по ал.2 в зависимост от правомощията им.

**Чл. 22.** При представяне на документ за подпис, с него се представя и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е подготвен отговорът или становището.

**Чл. 23.** (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват, както следва:

1. Всички заповеди, преди подписване от кмета на общината, задължително се съгласуват в следния ред: директор на дирекция, гл. юрисконсулт, ресорен зам.-кмет/ секретар;
2. Всички договори, преди подписване от кмета на общината се подписват от гл. счетоводител след съгласуване с директор на дирекция, гл. юрисконсулт, ресорен зам.-кмет/ секретар;
3. Договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки, се съгласуват съгласно Вътрешните правила за обществените поръчки на Община град Добрич.

(2) Кметът, заместник-кметовете и секретарят на общината следят и изискват преди подписването на документа същият да е съгласуван от съответните служители.

**Чл. 24.** (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

#### **Раздел IV.**

##### **Организация на контрола по изпълнението и по спазване на сроковете**

**Чл. 25.** (1) Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

(2) За контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги се прилага административната информационна система за документооборота посредством активирани функциите ѝ за контрол.

**Чл. 26.** (1) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община град Добрич.

(2) В звената за административно обслужване се приемат писмени и устни искания в рамките на времето за работа с клиенти. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл. 27.** (1) Контролът по изпълнение на задачите и по спазване на сроковете се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели.

(2) Контрол се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в административната информационна система за документооборота през интернет страницата на общината или лично в звената за административно обслужване.

**Чл. 28.** Обект на контрол по изпълнението на задачите и спазване на сроковете са:

1. административните услуги, заявени от физически и юридически лица;
2. задачите, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в системата;
3. задачите, произтичащи от решения на Общинския съвет, регистрирани в системата;
4. други задачи, поставени от кмет/ заместник-кмет/ секретар, регистрирани в системата.

**Чл. 29.** (1) Сроковете за изпълнение са определени във входящия 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 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

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

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, същият може да бъде удължен по преценка на резолиращия, когато това не противоречи на нормативната уредба. Удължаването на срока се отразява в административната информационна система за документооборота.

(5) Нормативно определеният срок започва да тече от деня на регистрация.

**Чл. 30.** Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са уредени във вътрешната нормативна уредба за деловодната дейност и използването на административната информационна система за документооборота в Община град Добрич.

## Глава трета.

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

#### Раздел I.

#### Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

**Чл. 31.** (1) Администрацията осигурява наличието на задължителната информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с предоставянето на административни услуги, в това число комплексни, съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване.

(2) Администрацията предоставя информацията по предходната алинея в официалната интернет страница [www.dobrich.bg](http://www.dobrich.bg), на информационните табла и в брошури и дупляни, които всеки заинтересован може да получи безвъзмездно, както и чрез разяснения на длъжностните лица в звената за административно обслужване.

(3) Предоставяната информация следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки;
4. актуализирана във всички канали в 7-дневен срок от настъпване на промяна;
5. съобразена с правилата за транслитериране от кирилица на латиница;
6. изписана на български и на английски език, когато е върху указателни табели и баджове на служителите.

(4) Звената за административно обслужване се обозначават с указателни табели на български и на английски език.

(5) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали и електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

**Чл. 32.** (1) Информация за предоставяните от Община град Добрич услуги може да бъде получена и по телефона в звената за административно обслужване:

1. отдел ЦУИ - 058/600-395
2. дирекция ГРОН - 058/603-416; 058/603-419
3. дирекция МДТ – 058/603-196; 058/602-314

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в трите звена за административно обслужване: отдел “Център за услуги и информация”, дирекция „Местни данъци и такси”, дирекция „Гражданска регистрация и обслужване на населението”;
2. на интернет адрес [www.dobrich.bg](http://www.dobrich.bg) с възможност за изтегляне и подаване;
3. на информационните табла в звената за административно обслужване.

**Чл. 33.** (1) Гербът на Община град Добрич и логото, обозначаващо валидна сертификация на общината по международен стандарт, се използват и се поставят на бланките за официална кореспонденция, на формулярите за извършване на административни услуги, на интернет страницата на общината, на информационни материали за услугите и дейността на общинска администрация.

(2) Логото и слоганът на държавната администрация се използват и се поставят на:

1. информационни материали, в това число Хартата на клиента;
2. указателни табели на входовете на сградите и информационни табла;
3. интернет страницата на общината;
4. кутиите за мнения и коментари;
5. отличителните знача (баджове) на служителите;
6. рекламни материали, поздравителни адреси, папки и др.

## Раздел II.

### Изисквания към ръководителите и служителите за предоставяне на информация

**Чл. 34.** (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звената за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община град Добрич се задължават:

1. в 3-дневен срок от настъпването, да подават всички промени в звената за административно обслужване, а за актуализация на информационния масив - на началник отдел ЦУИ, по компетентност;

2. да подават информация за предстоящи процедури за обществени поръчки, търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите от отдел „Център за услуги и информация”, отговорни за тяхното приемане и регистрация;



3. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звената за административно обслужване изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община град Добрич, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място, за което прилагат формуляр „Служебно искане на документ/ информация/ данни/ справка за извършване на административна услуга” (Приложение № 2).

**Чл. 35.** (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на общината, локалната компютърна мрежа.

(3) Организацията по изготвяне/ актуализиране на информацията е задължение на служителите от звената за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

(4) Въвеждането/ актуализацията на информацията в интернет страницата на общината се извършва от длъжностни лица, определени със заповед на кмета.

#### **Глава четвърта.**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, С НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ И ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел I.**

#### **Управление на качеството**

**Чл. 36.** (1) При осъществяване на административното обслужване служителите от звената за административно обслужване:

1. спазват конфиденциалност и изискванията на Закона за защита на личните данни относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги;

2. се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

3. при разговор по телефон с потребителите съобщават собственото и фамилното си име;

4. се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат. Отличителният знак е изготвен на български и английски език и се предоставя на служителите в срок до 7 дни от тяхното назначаване;

5. спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила, в Хартата на клиента и в сертифицираната Интегрирана система за управление на качеството и околната среда;

6. предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, разяснения и формуляри за предоставяните от Община град Добрич административни услуги и за услуги, в които Общината е участващ административен орган;

7. оказват помощ при попълване на място на формуляри, предоставят информация относно сроковете за отговор, дават разяснения по изискванията, в това число при искания, които се отнасят за комплексно административно обслужване;

8. съдействат за проверки при оплаквания относно извършването на административни услуги и информират гражданите за резултатите от тях;

9. след регистриране на преписката, предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен номер, срок за отговор, телефон за връзка и генериран код за достъп през интернет за информацията относно хода на работа по преписката.

**Чл. 37.** (1) Важен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване, за повишаване имиджа и доверието към администрацията, е качеството на приема и на създадените условия за административно обслужване.

(2) В помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, оптимални осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;
5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
6. формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дупляни, брошури, анкетни карти за обратна връзка.

**Чл. 38.** (1) Определен вид административни услуги общинска администрация може да извършва като бързи услуги със срок за изпълнение до 3 дни.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община град Добрич, приета от Общински съвет.

**Чл. 39.** При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативно определените и собствените на общината стандарти за обслужване:

1. максимален срок за отговор на подадени в писмена и устна форма предложение, сигнал или жалба от потребител, в това число и по повод лошо администриране - 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи до 60 дни/;

2. максимален срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни от получаването. В случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи, или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но е не повече от 30 минути.

## **Раздел II.**

### **Обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

**Чл. 40.** (1) Общинска администрация взаимодейства и поддържа открит диалог с потребителите на услуги, с неправителствени организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество по повод на административното обслужване и с цел непрекъснатото му подобряване.

(2) За измерване удовлетвореността на клиентите от предоставяните административни услуги и за дейността на администрацията, Община град Добрич създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. анкетни кутии за коментари, похвали или оплаквания в ЦУИ, ГРОН и МДТ;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фоайето на общината;
3. рубрика „Обратна връзка” в интернет страницата на общината;
4. възможност за подаване онлайн на анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания, както и на сигнали за корупция в общинска администрация;
5. създадена и обявена процедура за работа с предложения и сигнали в ЦУИ;
6. публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми;
7. телефони, електронна поща и др.

(3) Община град Добрич проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността.

(4) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

**Чл. 41.** (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работа 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 град Добрич, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

**Чл. 42.** Общинска администрация отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно. Отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ССАО, се определят със заповед на кмета.

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

### § 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията.

2. "Административна услуга" е:

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

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

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

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

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

3. „Комплексно административно обслужване” е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, 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 поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Заявленията/ исканията за предоставяне на административни услуги се актуализират в срок до един месец от утвърждаването на Вътрешните правила.

§ 3. Технологичните карти на процесите се актуализират при необходимост в срок до един месец от утвърждаването на Вътрешните правила. Те са неразделна част от настоящите правила. За тяхното актуализиране отговарят директорите на дирекции по компетентност.

§ 4. Технологичните карти на процесите се въвеждат в административната информационна система за документооборот за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§ 5. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване се осъществява от секретаря на общината.

§ 6. Настоящите Вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с Амдминистративнопроцесуалния кодекс и отменят Вътрешните правила, утвърдени на 22.01.2007 г.

§ 7. Вътрешните правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на Община град Добрич – **01.06.2015 г.**

### Приложения:

Приложение № 1 – Протокол за устно заявено искане за предоставяне на административна услуга

Приложение № 2 – Служебно искане на документ/ информация/ данни/ справка за извършване на административна услуга

Приложение № 3 – Типова технологична карта за комплексна административна услуга, когато Община град Добрич е компетентен орган в производството

Приложение № 4 – Заявление за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, когато Община град Добрич е участващ орган в производството

Приложение № 5 - Типова технологична карта за комплексна административна услуга, когато Община град Добрич е участващ орган в производството

### Съгласували:

Боряна Андреева, директор АПИТО

Ценка Костова, директор ГРОН

Добринка Стоилова, директор МДТ

инж. Веселин Ганев, директор УТИОС

инж. Даниела Милкова, директор ИРЕФ

Иван Иванов, директор ОС

Снежка Димитрова, директор БФ

Дяна Борисова, директор ХД

арх. Боряна Станчева, гл. архитект

Николинка Михайлова, гл. счетоводител

Росица Маркова, гл. юрисконсулт