



# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СУХИНДОЛ

Утвърдил: /П/

**МАРИНЕЛА ПАЗВАНТОВА,**  
*Секретар на община Сухиндол*  
*на основание чл. 1, ал. 2, чл. 7, ал. 2 от*  
*Наредбата за административното*  
*обслужване*

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА за организация на административното обслужване

Версия:	1
Дата:	29.12.2020 г.
Класификация:	КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 1] <b>TLP: GREEN</b>



2020 година

Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Предмет и обхват

**Чл. 1.** Настоящите вътрешни правила регламентират организацията на работа и взаимодействието на звената в Общинска администрация Сухиндол при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните дейности, както и взаимодействието с други административни органи при комплексно административно обслужване.

**Чл. 2.** Настоящите вътрешни правила са разработени на основание чл. 5, ал. 1 от Закона за администрацията и на чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (НАО) в съответствие с глава пета и глава осма от Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от администрацията, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Раздел II

Принципи

**Чл. 3.** Административното обслужване в рамките на Общинска администрация Сухиндол се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Закона за електронното управление (ЗЕУ), НАО, Наредбата за обмена на документи в администрацията (НОДА), Наредбата за Административния регистър (НАР), Хартата на клиента, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

- равнопоставено отношение към всички потребители;
- осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги – посещение на място, телефон за предоставяне на информация, поща, електронна поща, система за обмен на електронни съобщения (СЕОС), система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- 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;
- периодично изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
- ръководене от и/или използване на идентифицирани добри практики.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

**Чл. 4. (1)** При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

**(2)** В ЦАО се предоставя се информация за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване, подават се заявления/искания за административно обслужване, сигнали, предложения и жалби.

**(3)** ЦАО е определен и за помещение, където се осъществява преглед на предоставената информация чрез разглеждане на оригинали или копия на документи по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

**(4)** Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

**(5)** Осигурява се удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността.

**Чл. 5.** Административното обслужване се осъществява при задължително спазване на стандартите за качество на административното обслужване, представени в *Харта на клиента*.

**Чл. 6.** Служителите в ЦАО имат следните функции:

- 1 предоставят на достъпен и разбираем език информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване;
- 2 предоставят информация относно приемането на заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи;
- 3 отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звена в администрацията или към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 4 разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението;
- 5 незабавно предоставят информация и/или документи от другите звена в администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;
- 6 приемат заявления и искания, жалби, сигнали и предложения;
- 7 изготвят протокол и регистрират устни искания, заявления, сигнали, предложения, както и запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- 8 проверяват пълнотата на изискуемите документи по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
- 9 дават информация за хода на работата по преписката;
- 10 осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

- 11 предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
- 12 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;
- 13 разясняват начина на плащане;
- 14 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*;
- 15 участват в обученията повишаване на професионалната квалификация, в специализирани обучения за работа с хора с увреждания, както и в обученията за комуникация с потребителите;
- 16 носят лична идентификационна карта.

**Чл. 7. (1)** Работното време за работа с клиенти на ЦАО е:  
**всеки работен ден от 8.30 до 17.30 часа.**

(2) Установява се такъв ред за ползване на почивките на служителите, отговорни за административното обслужване, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното за ЦАО работно време, включително за подаване на заявления/искания, за плащане и/или за получаване на информация, данни и документи.

(3) В случаите, при които в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, служителите **продължават работа** до тяхното обслужване, но не повече от **два астрономически часа** след края на обявеното работно време.

## Раздел II

### Регистриране на подадени заявления/исканията за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали и предложения

**Чл. 8.** Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения могат да се подават от всички граждани и организации по въпроси, отнасящи се до компетентността на Кмета на общината.

**Чл. 9. (1)** Искания и заявления могат да се подават за извършване от администрацията административни услуги, за издаване от Кмета на общината актове, както и за извършване на комплексни административни услуги.

(2) Сигнали, предложения или жалби могат да се подават във връзка с качеството на административното обслужване.

(3) 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 длъжностни лица в администрацията, с които се засягат обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(4) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

**Чл. 10. (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) Писмените заявления, искания, жалби, сигнали и предложения на хартиен носител могат да бъдат подадени на място в ЦАО или чрез лицензиран пощенски оператор.

(3) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път чрез ЕПДЕАУ на адрес <https://egov.bg/>, чрез ССЕВ на адрес <https://edelivery.egov.bg/>, чрез СЕОС или на официалната електронна поща на администрацията [kmet@subindol.egov.bg](mailto:kmet@subindol.egov.bg) по реда на *Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги*.

(4) Искания/заявления за достъп до обществена информация могат да бъдат подадени допълнително и чрез Платформата за достъп до обществена информация на адрес: <https://pitay.government.bg>

(5) Сигнали и предложения, свързани с корупция, могат да бъдат подадени и чрез платформата на Националния съвет по антикорупционни политики на адрес: <https://anticorruption.government.bg>

(6) Устните искания, сигнали и предложения могат да бъдат подадени в ЦАО или по телефон, което се удостоверява с попълване на протокол по образец.

**Чл. 11. (1)** Служители с отговорности за административното обслужване **регистрат** в административната информационна система (АИС АКСТЪР) подадените устно или писмено, по електронен път или на хартиен носител, заявления, искания, жалби, сигнали и предложения.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО и на официалната интернет страницата на администрацията. Използват се разработените електронни форми от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) за заявяване както на електронни административни услуги, така и на услуги на хартиен носител. *Образците на заявления и други документи за административни услуги, извън утвърдените формуляри от ДАЕУ са в Приложение 1.*

(3) Устните искания се регистрират в АИС АКСТЪР след изготвяне на:

- *Протокол за устно заявено искане за предоставяне на административна услуга, Приложение 2*, при заявяване на извършване на административни услуги/комплексни административни услуги и искане за издаване на индивидуални административни актове, с изключение на
- *Протоколи за устно заявяване на услуги с идентификатор 2015, 2072, 2094 и др. от Административния регистър, Приложение 3*
- *Протокол за приемане на устно запитване за достъп до обществена информация, Приложение 4*, при заявяване на услуга по Закона за достъп до обществена информация.

Когато устното заявяване се извършва в ЦАО, след съставяне на протокола, той се подписва от изготвилите го служител и от заявителя.

(4) Заявяването на комплексна административна услуга пред Кмета на общината като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване се извършва по реда, установен в **раздел IV Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване** и стартира с подаване на *Заявление за комплексна административна услуга пред Кмета на община Сухиндол като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, Приложение 5*

(5) Устните сигнали и предложения се регистрират в АИС АКСТЪР след като подателите съобщят най-малко трите си имена, адрес за кореспонденция и телефон за контакт, на които да могат да бъдат информирани за взето решение по поставените от тях въпроси.

**Чл. 12. (1)** При регистрацията се извършва проверка за наличието на всички необходими документи за извършване на административната услуга, посочени в заявлението и в процедурата по предоставянето, описана в Административния регистър.

**(2)** Когато закон изисква идентификация за конкретна услуга, се извършва проверка на самоличността на заявителя при подаване на заявлението – проверка на личната карта или нотариално завереното пълномощно в ЦАО; проверка на пощенската пратка и проверка на електронната идентичност по реда на *Закона за електронната идентификация*, както и по други начини, установени със закон. Интегритетът на електронно подаденото заявление и валидността на електронния подпис се установяват по реда на чл. 27 от *Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите*.

**(3)** При образуване на служебната преписка, служителят проверява дали вече има образувана преписка по същия проблем и ако има такива, свързва приетото заявление с нея.

**(4)** На заявителя се дава регистрационния номер на преписката и информация какъв е срокът за извършване на административната услуга.

**(5)** Към преписката служебно се прилагат всички документи, касаещи услугата, издавани или съхранявани от администрацията, както и документи от други администрации, необходими на потребителите на административни услуги.

**(6)** Ако за услугата се дължи такса, към преписката се прилага документ за извършено плащане, осъществено на гише *Каса* в брой, с платежна карта чрез ПОС терминално устройство или по банков път. При плащане чрез Системата за електронни разплащания, проверката за платена такса се извършва по служебен път.

### Раздел III

#### Производство по разглеждане на подадени искания, заявления, жалби, сигнали и предложения

**Чл. 13. (1)** Исканията/заявленията за извършване на административни услуги/ комплексни административни услуги, жалбите, сигналите и предложенията, които са получени чрез различните комуникационни канали, незабавно се регистрират в АИС АКСТЪР и след извършено плащане, когато за услугата се дължи такса, преписките се насочват за изпълнение към съответните компетентни дирекции и отдели на администрацията.

**(2)** Кметът/секретарят на общината/упълномощено лице с резолюция насочва документа към компетентния директор на дирекция, в зависимост функциите на съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

**(3)** Директорът на дирекция резолира за изпълнение документа и го насочва към компетентния началник на отдел или експерт.

**(4)** Когато резолюцията се отнася до две или повече звена, водещо и отговорно за изпълнението е първото от тях.

**(5)** Копия от постъпилите искания/заявления и предложения с приложените към тях материали, ако има такива, се изпращат едновременно до всички звена, компетентни по съответния въпрос и посочени в резолюцията.

**Чл. 14.** В случаите, в които исканията/заявленията за извършване на административни услуги, сигналите и предложенията са неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени, служителят извършващ съответната административна услуга или работещ по образуваната административна преписка, посочва мотивирано и своевременно съображенията си за отказ.

**Чл. 15. (1)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.



(2) Сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

**Чл. 16.** (1) Когато искането не е отправено до **компетентния** орган, т.е. когато администрацията, вече започнала производството, установи, че индивидуалният административен акт трябва да бъде издаден от друг административен орган, тогава незабавно му се изпраща преписката като искането се смята внесено в срок, независимо, че е внесено пред некомпетентен орган.

(2) Когато компетентният орган не може да бъде определен на основание на данните в искането или от тях е явно, че то трябва да бъде адресирано до съда, администрацията го връща с кратки писмени или устни указания на заявителя.

(3) Ако искането засяга няколко въпроса за разглеждане от различни органи, администрацията образува производство за разглеждане на въпросите от своята компетентност. Същевременно се уведомява заявителя, че по другите въпроси следва да внесе отделно искане до съответния орган. В тези случаи се прилага ал. 2.

**Чл. 17.** Изходящите документи се съставят върху следните образци:

- *Бланка на издаван документ, който се предоставя на хартиен носител, Приложение 6;*
- *Бланка на издаван документ, който се подписва с КЕП и се предоставя по електронен път, Приложение 7;*
- съгласно приложение 6 на НАО

в не по-малко от три екземпляра, като оставащия в звеното за административно обслужване за съхранение екземпляр съдържа датата, имената, длъжността и подписа на служителя, изготвил документа, на съгласувалия го ръководител /секретар на общината, директор на дирекция, началник на отдел/ и на съгласувалия го юрист, когато в зависимост от естеството на документа това е необходимо.

**Чл. 18.** (1) Цялата изходяща кореспонденция, касаеща правомощията на Кмета на общината и свързаните с нея действия, се регистрират в АИС АКСТЪР само след подпис на Кмета на община Сухиндол – саморъчен или квалифициран електронен подпис (КЕП).

(2) Върху изходящите документи, оригиналите на хартиен носител се добавя изходящия регистрационен номер и до подписа на кмета на общината се полага кръгъл печат „КМЕТ ОБЩИНА СУХИНДОЛ“. Печатите се използват от служители, определени със заповед на Кмета на общината. Печатите се съхраняват и използват по реда, определен в раздел *Използване и пазене на печати*, част от *Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Общинска администрация Сухиндол*

(3) Когато изходящите документи се адресират до административните органи, включени в Системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/, те се изготвят като електронни документи, подписват се с КЕП от Кмета на общината, след което определен служител с КЕП добавя съответния регистрационен номер.

(4) При отсъствие на Кмета на общината, изходящата кореспонденция се подписва от заместник-кмета, според писмена заповед. В тези случаи документите, адресирани до административните органи, включени в СЕОС се изготвят на хартиен носител и се изпращат сканирани.

**Чл. 19.** (1) Предоставянето на издадените актове се извършва по посочения предпочитан начин на получаване в подаденото искане/заявление за извършване на административна услуга/комплексна административна услуга.

(2) Получаването на гише в ЦАО на изготвения индивидуален административен акт, както и приложените документи към преписката, се удостоверява с подпис на получателя и запис на датата на получаване. Получател може да бъде гражданинът, направил искането или негов упълномощен представител, а за юридическите лица – представляващият го или упълномощено длъжностно лице.

(3) В случаите, когато липсва адрес или друг начин за обратна връзка с подателите, документите се съхраняват в ЦАО и се предоставят на получателя срещу разписка. Съобщение за издадения акт се оповестява на информационно табло в ЦАО и на интернет страницата на администрацията като за съобщаването се съставя протокол.

(4) При заявено получаване на посочен пощенски адрес, отговорният служител изпраща индивидуалния административен акт, документ, данни и/или информация чрез лицензиран пощенски оператор. Документите се изпращат: като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя като цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката; с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената на пощенските услуги от заявителя към Общинска администрация Сухиндол като цената на пощенската услуга се заплаща от Общинска администрация Сухиндол на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката; по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(5) Електронни документи се изпращат чрез СЕОС до адресата от служителя, извършил регистрацията с КЕП в АИС АКСТЪР.

(6) Електронни документи се изпращат от отговорния служител на посочен от заявителя електронен адрес в ССЕВ или на електронна поща и други, съгласно *Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Общинска администрация Сухиндол.*

**Чл. 20. (1)** Документите, заедно с приложенията към тях и с пликете, в които са получени, се съхраняват до преминаването им в архив без да се унищожава нито един от компонентите.

(2) Архивирането на преписки и други документи на хартиен и електронен носител се извършва по реда, определен във *Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив*, като приключените преписки получават съответния индекс за архивиране и се предават за съхранение в продължение на срок, определен в *Индивидуалната номенклатура на делата със срокове за съхранение.*

**Чл. 21. (1)** При възможност администрацията осигурява достъп до издадените актове и предоставя на получателя достъп до всички изявления и данни, събрани за него, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

## Раздел IV

### Служебно начало

**Чл. 22.** Администрацията е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

**Чл. 23.** Администрацията осигурява по служебен път документите, 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.*

**Чл. 24.** Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл. 25.** Администрацията трябва да спазва принципа за еднократно събиране и създаване на данни, което означава, че не може да изисква от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни от други



административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги, а е длъжна да ги събере служебно от първичния администратор на данните.

## Раздел V

### Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

**Чл. 26.** 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. 27.** Комплексното административно обслужване в рамките на Общинска администрация Сухиндол се ръководи от Секретаря на общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействие както със служителите от останалите структурни звена на администрацията, така и с компетентните административни органи.

**Чл. 28. (1)** Подаването на искане/заявление за комплексно административно обслужване до Кмета на община Сухиндол като компетентен орган се извършва по реда на АПК.

**(2)** Служителите, отговорни за административното обслужване, не могат да изискват от заявителя предоставяне на информация или документи, които са налични в Общинска администрация Сухиндол или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

**(3)** Служителите, отговорни за административното обслужване, при неподписано искане/заявление и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, изискват неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от уведомяването им за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява. Ако искането/заявлението не удовлетворява други изисквания, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството. Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

**(4)** Служителите, отговорни за административното обслужване, 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.

Документите, които се осигуряват служебно от администрацията и от други административни органи са посочени в *Списък на издавани от Общинска администрация Сухиндол документи, които се осигуряват служебно от администрацията и на документи, служебно осигурявани от други администрации,*

#### **Приложение 8.**

**(5)** Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от нейното поискване като срокът за произнасяне тече от датата на получаване на информацията. Служебното уведомяване по смисъла на Закона за електронното управление се извършва незабавно. При справки от RegiX длъжностните лица използват данните от регистри и бази данни на първични администратори на данни само във връзка с осъществяване на правомощия, възложени на администрацията или в други случаи, предвидени в закон.

**(6)** Издаденият административен акт или мотивираното решение за отказ за издаването му се получават от заявителя по начина, указан в попълненото от него заявление. Индивидуалният административен акт може да бъде получен на място в ЦАО, на посочен

точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор за сметка на заявителя, както и по електронен път на електронен адрес в ССЕВ или на електронна поща.

**Чл. 29. (1)** Искането за комплексно административно обслужване може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него, в частност до Кмета на община Сухиндол, и се извършва със *Заявление за комплексна административна услуга пред Кмета на община Сухиндол като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване* (Приложение 5), в което 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. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;

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

**(2)** При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

**(3)** Служителят, отговорен на преписката, образува производството след проверка на приложените към регистрираното в АИС АКСТЪР заявление за комплексно административно обслужване документи:

1 коректно попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален 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 отговорният служител не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга. По искане на Кмета на общината, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

**(5)** Отговорният служител изготвя информацията и доказателствените средства от компетентността на Кмета на община Сухиндол, 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;

**(6)** Служителят, отговорен за преписката, я изпраща 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 Общинска администрация Сухиндол.

**(7)** Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката.

**Чл. 30.** Администрацията обявява възможността за приемане на заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи, като административните услуги, за които са сключени споразумения, са представени в *Списък на административните услуги, предоставяни от други администрации, за които заявленията/исканията се приемат от Общинска администрация Сухиндол, Приложение 9.*

**Чл. 31.** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред администрацията в съответствие с изискванията

на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

## Раздел VI

### Информация за административното обслужване

**Чл. 32. (1)** Общинска администрация Сухиндол осигурява информация за административно обслужване, за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, включително задължителната информация относно всяка една от предоставяните услуги, съгласно чл. 16, ал. 1 от НАО, както и информация за възможността за извършване на картови плащания (чл. 16, ал. 6 от НАО). Информацията следва да бъде представена в *Задължителна информация относно предоставяните административни услуги, Приложение 10.*

(2) Администрацията обявява информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в официалната интернет страница: <https://www.suhindol.bg>, на официалното табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(3) Администрацията попълва информация по ал. 1 и в Административния регистър, създаден и поддържан от Министерския съвет (Чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията)

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите, електронна база данни в Административния регистър

(5) Администрацията осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на общината (чл. 28, ал. 1 от АПК); осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им; предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси.

(6) Информация за административното обслужване следва да бъде ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна; достъпна за всички потребители; без абривиатури, съкращения и препратки.

(7) Информацията по приложение 8 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(8) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, се осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(9) Информацията върху указателните табели и върху баджовете на служителите се представя както на български, така и на английски език.

**Чл. 33. (1)** Администрацията като доставчик на електронни административни услуги предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до следната информация, задължителна за предоставяне по чл. 13, ал. 1 от ЗЕУ:

- 1 Общинска администрация Сухиндол със седалище на адрес:  
гр. Сухиндол, ул. "Росица" 106
- 2 Данни за кореспонденция  
**пощенски адрес:** 5240 гр. Сухиндол, ул. "Росица" 106  
**телефон:** (06136)2912  
**адрес на електронна поща:** [kmet@suhindol.egov.bg](mailto:kmet@suhindol.egov.bg)  
**адрес на интернет страница:** <https://www.suhindol.bg>  
**профил в Системата за сигурно електронно връчване:**

<https://edelivery.egov.bg> / ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СУХИНДОЛ, т.н. електронна препоръчана поща.

- 3 Телефон: (06136)2912, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
- 4 Администрацията осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги
  - уникален идентификатор;
  - информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;
  - информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;
  - информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;
  - друга информация, предвидена в нормативен акт.

(2) Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

(3) При предоставяне на електронна административна услуга, предварително се информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно:

- 1 техническите стъпки по предоставяне на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставяне;
- 2 възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма и начина за достъп до него;
- 3 техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;
- 4 езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

**Чл. 34.** Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от Секретаря на общината.

## Раздел VII

### Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

**Чл. 35. (1)** Логото и слоганът на държавната администрация, съгласно приложение 4 от НАО, се използват от администрацията като се поставят на:

- 1 личната идентификационна карта (баджът) на служителите по *Модел на лична идентификационна карта (бадж)*, който е приложение 5 от *Вътрешните правила за физическа сигурност и сигурност на заобикалящата среда към Политиката за мрежова и информационна сигурност на Общинска администрация Сухиндол*;
- 2 указателните табели на входовете на сградите;
- 3 неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
- 4 папките, рекламните и протоколните материали;
- 5 официалната интернет страница на администрацията;
- 6 кутията за мнения, предложения и коментари;
- 7 хартата на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на герба на общината.

## Глава трета

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

## Раздел I

### Управление на качеството

**Чл. 36. (1)** Администрацията приема *Харта на клиента*, която се публикува на официалната интернет страница, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) *Хартата на клиента* се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) *Хартата на клиента* включва общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, както и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

(4) При разработване на *Хартата на клиента* администрацията спазва правилата и насоките за разработване, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

**Чл. 37.** Администрацията поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 38. (1)** Администрацията отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА).

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Кметът на общината определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА. Служителите отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в системата.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

## Раздел II

### Механизми за обратна връзка, изследване и анализ на удовлетвореността

**Чл. 39. (1)** Общинска администрация Сухиндол:

1 създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2 периодически:

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

(2) Обратната връзка се осъществява чрез задължителното 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) По преценка на ръководството, обратната връзка 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.

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

**Чл. 40. (1)** Получената информация от обратната връзка се регистрира в АИС АКСТЪР.

(2) Устната информация, предоставена чрез телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол (Приложение 2), който се регистрира в АИС АКСТЪР.

(3) Определен служител два пъти месечно събира попълнените анкетни карти, описва ги в протокол, който регистрира в АИС АКСТЪР, и ги прилага към него.

**Чл. 41. (1)** На всеки 6 (шест) месеца, определен служител представя на Кмета на общината обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

(2) Справката по ал. 1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, към която принадлежи автора на информацията; идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и подходящи статистически данни.

(3) Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

**Чл. 42.** 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.

**Чл. 43.** 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.

**Чл. 44.** Всяка година до 1 април администрацията изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на официалната интернет страница.

**Чл. 45.** При изпълнение на задълженията си по този раздел, администрацията спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в *Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите*, одобрена с акт на Министерския съвет, **Приложение 11**.



## Глава четвърта

### КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

##### Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

**Чл. 46.** 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. 47. (1)** Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

- 1 Кмет;
- 2 Заместник-кмет;
- 3 Секретар на Общината;
- 4 Директор на дирекция и Началник на отдел.

**(2)** Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалби относно качеството на извършваните административни услуги.

**(3)** Координация и контрол върху дейността по административното обслужване се осъществява от Областния управител на област Велико Търново като се анализират постъпилите сигнали, предложения и жалби; извършват се проверки по конкретни сигнали и жалби.

#### Раздел II

##### Спазване на сроковете

**Чл. 48. (1)** Сроковете за предоставяне на административните услуги се определят в наредба, която се приема с решение на Общински съвет Сухиндол, и се публикуват в Административния регистър при описание на услугите, които предоставя администрацията. Информацията за сроковете се извежда автоматично и в ЕПДЕАУ.

**(2)** Когато с нормативен акт 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 АПК, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

**(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 АКСТЪР.

**Чл. 49.** Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на администрацията и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

#### ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги.

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от администрацията, 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:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 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;
- 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 администрация.

§4. „Електронна административна услуга: е административна услуга, предоставяна на граждани и организации от служители на администрацията, 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 създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

§8. Настоящите правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

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

§10. Промяната на всяко от приложенията се утвърждава самостоятелно.

§11. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация Сухиндол се осъществява от Секретаря на общината.