



## **ОБЩИНА ПИРДОП**

**УТВЪРДИЛ: /П/  
СЕКРЕТАР  
НИКОЛИНА БОЖКОВА**

### **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПИРДОП**



**2016 г.**

---

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Пирдоп служат за регулиране взаимодействието на дирекциите в общинската администрация при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. Организация на работата по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления, искания, запитвания, молби, жалби, сигнали, предложения на физически и юридически лица.

2. Взаимодействието между дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

3. Координираност в дейността на дирекциите при осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 2.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията при използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Община Пирдоп „Акстър деловодство“.

**Чл.3.** Административното обслужване в Община Пирдоп се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на общината и при гарантиране на:

1. равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните и технически услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение към потребителите на услугите;

4. координираност и взаимодействие между дирекциите в структурата на общинската администрация, с оглед подобряване на комплексното административно обслужване в Община Пирдоп;

5. надеждна обратна връзка

6. качество и ефективност на работата по административното обслужване в общината;

7. изпълнение на задълженията във връзка с комплексното административно обслужване по предварително разработени правила;

**Чл.4.** /1/. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Пирдоп.

/2/. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

/3/. „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения

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

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

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

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.5. /1/.** Административното обслужване в Община Пирдоп се осъществява чрез Център за услуги и информация на гражданите (ЦУИГ) и звено „Местни данъци и такси“, обозначени с указателни табели на български език, находящи се на първия етаж в сградата на Община Пирдоп с адрес: град Пирдоп, пл. „Тодор Влайков“ №2.

/2/. Административното обслужване в Община Пирдоп се осъществява с непосредственото сътрудничество между дирекциите в общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

/3/. Административното обслужване в кметство с.Душанци, находящо се на територията на общината се осъществява от определен за това служител, под ръководството на секретаря на общината и кмета на кметството.

**Чл. 6. /1/** Работно време за работа с граждани:

1. на Център за услуги и информация на гражданите (ЦУИГ) и звено „Местни данъци и такси“, е от 08,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време;

2. на главен архитект е вторник и сряда от 09,00 ч. до 12,00 ч.;

3. на заместник кмета на общината, секретаря на общината, директори на дирекции от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.;

4. на кметство Душанци от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите и звено „Местни данъци и такси“ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически час след обявеното работно време.

/3/. Приемни дни ден с граждани за Кмета на общината: вторник и четвъртък от 14.00 ч. до 15.00 ч.

/4/. Приемни дни с граждани за Председателя на Общински съвет – Пирдоп е всеки четвъртък от 17.00 ч. до 18.00 ч.

/5/. Оставане на служители от администрацията в работни дни във времето между 18,00 ч. до 06,00 ч. и достъп в почивни и празнични дни, става по следния начин:

1. служителят информира дежурния на пропуса за оставането си след 18,00 ч.;

2. от своя страна дежурния на пропуса води регистър, в който вписва трите имена на служителите от администрацията, час на напускане /в случаите, в които се остава в сградата след 18,00 ч./, а в неработни /почивни и празнични/ дни се вписва – дата, час на влизане и час на напускане;

3. при възникнала необходимост в такива дни служители да изпълняват своите задължения е необходимо предварително да се информира секретаря на общината.

/6/. Контролът по спазване на пропускателния режим се осъществява от Секретаря на общината.

**Чл.7.** При осъществяване на административното обслужване служителите в Центъра за услуги и информация на гражданите е необходимо:

1. да приемат заявления, искания, молби, жалби, протести, сигнали, предложения;
2. да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
3. да прилагат принципа на „Комплексно административно обслужване“, като работят съвместно със служителите от дирекциите на общинската администрация и окомплектоват преписката с документи с които разполага общината;
4. да предоставят на клиентите входящ номер на преписката им;
5. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
6. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към служителите от администрацията;
7. да дават информация за хода на работата по преписката;
8. да осъществяват връзката с останалите служители от администрацията, отговорни за административното обслужване на определена преписка;
9. да спазват конфиденциалност.

**Чл.8.** /1/. За повишаване функционалността на помещенията, в които се осъществява административното обслужване, са осигурени:

1. информационни табла с актуална информация;
2. места за попълване на искания / заявления и пр.;
3. налични образци на искания / заявления, листа, химикалки, брошури, анкетни карти;

/2/. Символите на Община Пирдоп – герб и пр., задължително се използват при:

1. изготвяне на информационни материали – брошури, диплянки;
2. изготвяне на указателни табели, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата

### **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.9.** /1/. Общинска администрация Пирдоп осигурява информация за административните и технически услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите, съгласно изискванията на чл.28 от Административнопроцесуалния кодекс.

/2/. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

/3/. Информация за предоставяните от община Пирдоп услуги може да бъде получена от:

1. лично в Центъра за услуги и информация на гражданите;
2. лично в звено „Местни данъци и такси“;
3. на телефон: 07181 / 52 42;
4. на електронна поща: obshtina\_pirdop05@abv.bg.
5. на интернет страницата на Община Пирдоп, раздел „Услуги“;
6. информационни табла пред Центъра за услуги и информация на гражданите в сградата на Община Пирдоп;

7. брошури.

/4/. Образци на заявления и стандарти за предоставяне на административни и технически услуги са на разположение:

1. на информационни табла пред Центъра за услуги и информация на гражданите в сградата на Община Пирдоп;

2. на интернет страницата на общината, раздел „Услуги“.

**Чл.10./1/** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства: брошури, дигитални, информационни табла, интернет-страницата на общината;

/3/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на директора на дирекция „ФБАО“ с непосредственото участие на служителите от структурните звена на общинската администрация, съгласувана и одобрена от секретаря на общината.

#### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл.11.** /1/. Община Пирдоп извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/. Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите от местата по чл.5, ал.1 от настоящите Правила с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на общината.

**Чл.12.** /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл.5, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

**Чл.13.** /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от 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 и се публикуват на сайта на общината в раздел „Административни услуги“.

#### **V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.14** /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в общинската администрация се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административно обслужване на съответния служител, по компетентност;

2. 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 могат да изискват предоставяне на информация в писмен вид и/или документи от другите структурни звена в Община Пирдоп, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл.15. /1/** Служителите от местата по чл.5, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ 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, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
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. заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ на/до замествания колега;
8. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (платен или неплатен отпуск, отпуск по болест, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
11. 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);
  - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.16.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. 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.17.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност в Община Пирдоп.

**Чл.18.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на общината, в негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, от определено със заповед на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.19.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкцията за деловодната дейност в Община Пирдоп, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.20.** /1/ Изходящите 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, един екземпляр за архивиране, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

## **VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл.21./1/** Община Пирдоп приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Пирдоп потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в Центъра за услуги и информация на гражданите, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност в Община Пирдоп.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкцията за деловодната дейност в Община Пирдоп.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Пирдоп.

/6/ За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл.22.** /1/ Община Пирдоп изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Пирдоп, приета от Общински съвет Пирдоп, в нормативно определените срокове;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Пирдоп, приета от Общински съвет Пирдоп.

**Чл.23.** При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Пирдоп с Хартата на клиента.

**Чл.24.** /1/ Община Пирдоп създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в сградата на общината;

2. анкетни карти на интернет-страницата на Община Пирдоп;

3. анкетни карти в Центъра за услуги и информация на гражданите;

/2/ Община Пирдоп проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно;

/3/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите 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.

## **VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.26.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.27.** /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кмет;

3.Секретар на общината;

4.Директори на дирекции.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система в Центъра за услуги и информация на гражданите.

**Чл.30.** /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

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

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

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

**Чл.28.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност в Община Пирдоп.



## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.;

§2. „Запитване“ е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на общинска администрация Пирдоп, както и информация относно компетентността на различните административни структури;

§3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор;

§4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва;

§5. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила;

§6. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване;

§7. Контролът по спазване на Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Пирдоп;

§8. Настоящите правила са утвърдени от Секретаря на Община Пирдоп и влизат в сила от 01.01.2016 г.