



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

## ЗАПОВЕД

№. РД-71 / 04.02.2020г

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА и във връзка с чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване

## УТВЪРЖДАВАМ

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Хайредин.

Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Хайредин да се сведат до знанието на служителите в общинска администрация, както и на всички заинтересовани лица, както и да се публикуват на интернет страницата на Община Хайредин.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Община Хайредин.

Препис от настоящата заповед да се връчи на длъжностните лица за сведение и изпълнение.

Тодор Алексиев

Кмет на Община Хайредин





# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

УТВЪРДИЛ:  
Тодор Алекснев  
Кмет на Община Хайредин



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



# **ОБЩИНА ХАЙРЕДИН**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Хайредин, наричани по-нататък Правила, служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия. Утвърждават се на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (ДВ бр. 78 от 2006 г.)

**Чл. 2.** Правилата са свързани и конкретизират елементи от административното обслужване, необхванати в Наредбата за административното обслужване и във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Хайредин.

**Чл. 3.** Административното обслужване в Община Хайредин се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на административни услуги в Община Хайредин утвърдена със Заповед № РД-70/04.02.2020 г. на Кмета на Община хайредин.

**Чл. 4. (1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Общинска администрация Хайредин.

**(2)** "Административна услуга" е:

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

**(3)** "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

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

**Чл. 5. (1)** Административното обслужване в Община Хайредин се осъществява чрез служителите в отдел "Местни приходи", в сградата на Общината с адрес: с. Хайредин, ул. „Георги Димитров” №135, от Ст. специалист АИО в деловодството на общинска администрация и в кметствата на Община Хайредин.



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

(2) Административното обслужване в Община Хайредин се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звената, посочени в ал. 1.

**Чл. 6. (1)** Искания/заявления за извършване на административни услуги се подават чрез лицата, посочени в чл. 5, ал. 1, както следва:

(2) Жалби и протести, предложения и сигнали, отнасящи се до дейността на общинската администрация и територията на общината, като цяло, се подават само чрез Деловодството на община Хайредин.

(3) В кметствата се приемат и обработват жалби, предложения и сигнали, свързани с проблеми, отнасящи се до конкретното населено място.

(4) Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения е определен във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Хайредин.

**Чл. 7. (1)** Старши специалист АИО в деловодството на администрацията :

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в Община Хайредин, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

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

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от общинската администрация по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи.

(2) Служителите в отдел „Местни приходи“:

1. предоставят информация за административните услуги, свързани със ЗМДТ, на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания по ЗМДТ и ДОПК;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;

4. приемат заявления;

5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставят исканите документи.

(3) Служителите в кметствата:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват гражданите към Община Криводол, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. приемат заявления за административни услуги, предоставяни в кметството;

4. предоставят исканите документи

**Чл. 8. (1)** Работното време в Община Хайредин е сутрин от 8.00 ч. до 12.00 ч.; обедна почивка от 12.00 ч. до 13.00 ч.; след обяд от 13.00 ч. до 17.00 ч. Физиологични почивки: сутрин - от 10.00 ч. до 10.15 ч.; след обяд - от 15.00 ч. до 15.15 ч., съгласно чл. 24 от Правилника за вътрешния трудов ред в Община Хайредин, утвърден със Заповед № РД-171/28.03.2012 г. на Кмета на община Хайредин.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време – 17.00 ч., работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време (19.00 ч.).

**Чл. 9. (1)** При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

**Чл. 10. (1)** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за информационно и административно обслужване, който организира изпълнението по служебен ред.

(2) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Хайредин, в звеното за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

**Чл. 11. (1)** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените 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.

**Чл. 12. (1)** 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.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на местата посочени в чл. 5, ал.1 от настоящите Правила.

(3) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила промени в нормативните актове.



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

(4) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет-страницата на общината.

(5) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърден от Министерския съвет.

(6) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

**Чл. 13. (1)** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в в Община Хайредин се задължават:

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

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

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

**Чл. 14.** Освен герба на Община Хайредин, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;

2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

## III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**Чл. 15.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**Чл. 16. (1)** Служителите от местата по чл. 5, ал.1 приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Процедурата за осигуряване правилното приемане, регистриране и насочване на приетите документи по пътя за изпълнението им е описана във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Хайредин.



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

**Чл. 17. (1)** Община Хайредин приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Исканията/заявленията се подават лично на местата по чл. 5, ал. 1.

(3) Заявления за административни услуги могат да се подават чрез лицензирани пощенски служби, но в този случай трябва задължително да са придружени от документ за внесена такса по Наредба № 10 на ОбС Хайредин.

(4) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. (чл. 29, ал. 2 от АПК)

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК.

(6) Заявление за административна услуга може да подаде всеки гражданин.

(7) Писмените и устни искания, приети от служителите в местата по чл. 5, ал. 1, се регистрират по ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Хайредин.

(8) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Хайредин.

(9) За исканията, подадени по пощата в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл. 18. (1)** Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, приемащият го служител изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(2) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(3) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

**Чл. 19. (1)** За получаване на готов документ (индивидуален административен акт) потребителите на административни услуги се идентифицират с личен документ, съгласно чл. 13 от Закона за българските лични документи (ДВ бр. 93/1998 г.) или с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа от други граждани или организации. Копие от пълномощното се прилага към документа, оставащ в архив.

(2) Отговорност за точното идентифициране на получателите носят служителите от звената по чл. 5, ал. 1.

**Чл. 20. (1)** Принципите и стандартите по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента, и оповестени чрез интернет страницата на Община Хайредин и на информационните табла.

(2) В общината са установени следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:



# ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

- за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни;
- за отговор на запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване – не повече от 20 минути;
- за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистрация на заявлението в регистъра за достъп до обществена информация;
- когато поисканата информация е голяма по обем и количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, предварително определеният срок може да се удължи, но не повече от 10 дни.
- когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ, срокът се удължава, но с не повече от 14 дни.
- ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Хайредин, но има данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявление то се праща до съответния задължен субект, като заявителят се уведомява писмено за това;
- ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Хайредин и няма данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявлението заявителя се уведомява писмено за това.

**Чл. 21. (1)** Община Хайредин, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и услуги в Община Хайредин по изрично желание на потребителите, което се отбелязва в подадените от тях искания.

**(2)** Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва в местата по чл. 5, ал. 1, съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и услуги в Община Хайредин, приета от Общински съвет Хайредин, при подаване на искане/заявление за извършване на административна услуга.

**Чл. 22.** При работа с клиенти служителите от общинска администрация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Хайредин с Хартата на клиента.

**Чл. 23. (1)** Община Хайредин създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите, посочени в Хартата на клиента.

**(2)** Община Хайредин проучва и измерва удовлетвореността на потребителите чрез анкетни карти на хартиен носител, предоставяни в звената по чл. 5, ал. 1 и чрез анкети, публикувани на интернет страницата на общината.

**(5)** 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.





# **ОБЩИНА ХАЙРЕДИН**

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги е регламентирана в чл. 33 на Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Хайредин.

**§ 2.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране се осъществяват съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Хайредин.

**§ 3.** Наименованията на административните услуги се привеждат в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (при настъпили изменения в СУНАУ) всяка година през м. януари, чрез изменения и допълнения в Наредба № 10 за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги в община Криводол.

**§ 4.** Информационните и промоционални материали се привеждат в съответствие с промените в СУНАУ в 7-дневен срок от решението на ОБС за изменения и допълнения в Наредба № 10.

**§ 5.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване (ДВ бр. 78 от 26.09.2006 г.)

**§ 8.** Настоящите правила влизат в сила от издаването на Заповед за утвърждаването им от Кмета на Община Хайредин.