



Община Добричка, град Добрич

ул. "Независимост" № 20, централа: 058/600 889; факс: 058/600 806;
e-mail: obshtina@dobrichka.bg; web site: www.dobrichka.bg



ЗЗЛД

УТВЪРЖДАВАМ,
СОНЯ ГЕОРГИЕВА,
Кмет на община Добричка

ЗЗЛД

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване
в Община Добричка

*утвърдени на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл. 1,
ал. 2 от Наредбата за административното обслужване*

2020 г.

Съдържание

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
Раздел I Предмет, обхват и действие	3
Раздел II Принципи на административното обслужване.....	3
Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ...	4
Раздел I Център за административно обслужване	4
Раздел II Служебно начало.....	7
Раздел III Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване	7
Раздел IV Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен.....	9
Раздел V Информация за административните услуги.....	10
Раздел VI Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения.....	12
Раздел VII Предоставяне на електронни административни услуги	13
Раздел VIII Електронно връчване	14
Глава трета ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.....	14
Раздел I Управление на качеството.....	14
Раздел II Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите	16
Глава четвърта ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА ДОБРИЧКА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.....	16
Глава пета ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ.....	18
ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.....	19
ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.....	19

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл.1. (1) С Правилата се урежда организацията на административното обслужване в Община Добричка.

(2) Правилата регламентират неуредените въпроси в Наредбата за административното обслужване и служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел да:

1. улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Община Добричка;
2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Община Добричка;
3. регламентират начините за обратна връзка от потребителите;
4. регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване;
5. повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл.3. (1) Административното обслужване в Община Добричка се осъществява при спазване на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Закона за електронното управление, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, и принципите, установени с Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Община Добричка и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1.

(3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място и на разположение на потребителите на интернет страницата на Община Добричка и в местата за пряка работа с клиенти.

Чл. 4. (1) "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Добричка.

(2) "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Добричка, 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, събрани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни 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 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.

(4) Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служителите на Община Добричка, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

Чл.5. (1) Административното обслужване в Община Добричка се осъществява чрез:

1. „Център за административно обслужване“ (ЦАО), разположен в град Добрич на ул. „Независимост“ № 20 и структуриран в Дирекция „АПИОТУС“ и отдел „МДТ“. Оборудван е с указателни табели на български език.

2. администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на Община Добричка – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба;

3. електронно – чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция за електронно управление и интернет страницата на Общината.

(2) Звената за административно обслужване са обозначени с указателни табели и достъпни за хора с увреждания.

(3) Заплащането на административните услуги в ЦАО се осъществява на гише „каса“ с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой.

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

(5) При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл.5, ал.1.

Чл.6. (1) Служителите в ЦАО имат следните функции:

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

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

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

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

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

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

7. дават информация за хода на работата по преписката;

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

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

10. осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане;

12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни квалификации, уронващи престижа на Общинския съвет и общинската администрация.

Чл.7. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от НАО, който е на разположение в ЦАО и в звената за

административно обслужване и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец. Писменото искане се извършва със заявление.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(5) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя). Цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган. Цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.8. (1) Работното време за работа с клиенти е както следва:

1. „Център за административно обслужване” с административен адрес: гр. Добрич, ул. „Независимост” № 20 – от понеделник до петък (в работни дни) от 8.00 ч. до 17.00 ч. без прекъсване;

2. отдел „МДТ” с административен адрес: гр. Добрич, ул. "Независимост" № 20 - от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване;

3. кметствата и администрациите на кметските наместници – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

(2) В случаите, когато в помещенията по ал.1 има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) При необходимост, със заповед на Кмета на Община Добричка, разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите, както и да се преминава към удължено работно време.

(4) Ръководителят на звеното за административно обслужване води дневник за случаите на удължено работно време на звеното и ежесечно уведомява Секретаря на Общината и Кмета на Общината за същите, като прави предложение за заплащане на положения извънреден труд.

(5) Гл. експерт „Човешки ресурси” следи за спазването на междудневните и междуседмичните почивки на служителите в звеното за административно обслужване, съобразно изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Чл.9. (1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

(2) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Добричка.

(3) Логото и слоганът на държавната администрация се използват и поставят съобразно правилата, установени в Наредбата за административното обслужване.

Раздел II Служебно начало

Чл. 10. Администрацията на Община Добричка служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

Чл. 11. Администрацията осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 12. 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. 13. Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация е ЦАО, разположен в гр. Добрич, ул. „Независимост“ № 20.

Раздел III Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/

Чл. 14. (1) При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) КАО в Община Добричка се извършва само чрез ЦАО във взаимодействие с отделните звена на Общината и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО е под ръководството на Директора на Дирекция „АПИОТУС“.

Чл. 15. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на Община Добричка е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл. 16. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Общинска администрация при община Добричка, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентният орган:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване

на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл.7, ал.4.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 17. (1) Заявяването на услугата пред Общинска администрация при Община Добричка, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение № 3).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Общинска администрация при Община Добричка съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на:

1. касата на ЦАО;

2. по банков път – "Общинска банка" АД,

IBAN :BG 22 SOMB91308410020144

BIC код SOMBBGSF.; код за вид плащане:

- Такса за технически услуги 44 80 01
- Такса за административни услуги 44 80 07
- Такса за ползване на пазари, тържища и др. 44 80 08
- Други общински такси 44 80 90

3. на ПОС терминал, който се намира в ЦАО.

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

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път. Документът за платена такса на ПОС терминал или каса в ЦАО се прилага към заявлението от служителят в ЦАО, пред който е извършено плащането.

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

(5) Общинска администрация при Община Добричка:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на

резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Общинска администрация при Община Добричка .

(6) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Общинска администрация по ред, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.18. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Община Добричка, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(3) Технологичните карти на административните услуги се изготвят за всяка административна услуга.

Раздел IV

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл.19. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.20. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. на хартиен носител;
2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.21. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл.22. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.23. Въз основа на получената по реда на чл.21 и чл.22 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното, отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.24. Издаденото по реда на чл.22 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.25. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за документооборота и информационно-деловодната дейност в Община Добричка.

Чл.26. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел V

Информация за административните услуги

Чл. 27. (1) Общинска администрация при Община Добричка осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

(3) Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация при община Добричка, са вписани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията. 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.

(4) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Кмета на Община Добричка, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, интернет страницата на Общината в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) Общинска администрация осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3 на Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК и в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията.

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл.28. (1) Информация за предоставяните административни услуги от Община Добричка може да бъде получена от :

1.служителите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Добрич, ул."Независимост" 20-тел.: 058/600 889, вѓтр.105, 058/600 180, електронен адрес: obstina@dobrichka.bg; zuig_1@dobrichka.bg ; zuig_3@dobrichka.bg; отдел „Местни данъци и такси”, тел. 058/600643, електронен адрес: mdt@dobrichka.bg; кметовете на кметства и кметските наместници;

2. интернет страница на Община Добричка,

3.електрон адрес: <https://dobrichka.bg>;

4. информационно табло в звеното за административно обслужване;

5. регистър на услугите в Административния регистър на адрес:

<http://iisda.government.bg>.

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, находящ се в гр. Добрич, ул. „Независимост” № 20, отдел „МДТ”, находящ се в гр. Добрич, ул. "Независимост" № 20, кметствата и кметските наместничества, както и на интернет адреса на Общината в раздел „Административни услуги”.

Чл.29. (1) Общинска администрация при община Добричка съдейства на потребителите на услуги, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на администрацията;

2. осигурява достъп до съответните формуляри и оказва съдействие за попълването им;

3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата, като насърчава потребителите към ползване на ПОС терминалното устройство;

4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;

5. осигурява достъп за хора с увреждания.

(2) В случаите, когато се заявява извършването на справка и не се налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в звеното за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Общинската администрация приема и изпраща документи в сканиран формат по електронен път, чрез обявените в настоящите правила електронни адреси.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от начините, описани в чл.17, ал.2.

Раздел VI

Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 30. Община Добричка приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща:

1. по пощата на адрес: 9200 гр. Добрич, ул. „Независимост” № 20, в оригинал;
2. на електронна поща: : obstina@dobrichka.bg;
3. чрез Системата за сигурно електронно връчване, като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги;
4. чрез лицензиран пощенски оператор;
5. на място в звената по чл. 5, ал.1.

Чл.31. (1) Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, 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.

(2) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

(3) Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път се счита за подадено само ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(4) Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от Община Добричка след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административна услуга е датата на постъпване на искането в Община Добричка.

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

Чл.32. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешните правила за документооборота и информационно-деловодната дейност.

(2) Звената по чл.5, ал.1, т.1 – т. 3 използват автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС на Общинска администрация при община Добричка се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, лично и електронна поща.

(4) При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

(5) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, прилага към същото бележката за платената на ПОС терминала услуга. Отчетите за извършените плащания чрез ПОС терминала, генерирани от устройството, се съхраняват от определени от ръководителите на звената служители.

(6) Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по реда, описан в технологичната карта на услугата.

Чл.33. (1) Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи от Общинската администрация се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията.

Раздел VII

Предоставяне на електронни административни услуги

Чл.34. (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

(2) Общинска администрация при община Добричка осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл.35. При изграждането на електронни административни услуги ръководството на Община Добричка се стреми да следва следните принципи:

1. да идентифицира нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;
2. да използва гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
3. да извършва оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;
4. да подготвя план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;
5. да насърчава гражданите да използват електронната административна услуга;
6. да събира данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл.36. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.37. (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(3) При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание по чл.36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Добричка.

(4) Община Добричка оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(5) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването в информационната му система.

(6) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл.27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(7) На заявителя се дава възможност да преглежда подадените от него заявления.

(8) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

(9) Когато заявлението си подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

(10) Документите, подадени по електронен път, се приемат от длъжностни лица, определени от Кмета на Община Добричка

Чл.38. (1) Общинска администрация Добричка, като доставчик на електронни административни услуги, е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

(2) В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

(3) Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

(4) Плащането се счита за извършено, когато Община Добричка получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

(5) Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

Раздел VIII Електронно връчване

Чл.39. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на ЗАНН, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите /НУЕПА/.

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от НУЕПА.

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

Раздел I Управление на качеството

Чл. 40. Административното обслужване в Общинска администрация при община Добричка се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;
16. стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване;
17. стандарт за паркинг;
18. стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения;
19. стандарт за допълнителен вид техническо оборудване;
20. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“.

Чл.41. (1) Във връзка с подобряване на административното обслужване Секретарят на Общината организира обучения.

Специализираното обучение е насочено към:

1. умения за работа с автоматизираната информационна система;
2. усъвършенстване на административно обслужване;
3. комуникативни умения;
4. съвременни комуникационни и информационни технологии;
5. дигитална трансформация.

(2) Средствата за обучение се планират ежегодно в бюджета на Община Добричка.

Раздел II

Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 42. Общинска администрация при Община Добричка 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.43. Общинска администрация предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл.44. (1) Общинска администрация създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в административната сграда на Община Добричка, ул. „Независимост“ № 20 и в звената по чл.5, ал.1

б) анкетни карти на интернет-страницата на Община Добричка;

в) анкетни карти в ЦАО и отдел „МДТ“.

2. провеждане на консултации със служителите;

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

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

5. анализ на медийни публикации;

(2) Комисия в състав: Директор на Дирекция „АПИОТУС“, Началник на отдел „МДТ“ ежемесечно извършват проверка на кутията, като отразяват резултатите в протокол, копие от който предоставят на Секретаря на Общината.

Директорът на Дирекция „АПИОТУС“ в срок до 31 януари изготвя годишен доклад за удовлетвореността на потребителите, който представя на Секретаря на Общината.

(3) Кметовете на кметства и кметските наместници извършват проверка на кутиите по ал.1, т.1 в административните сгради на съответните кметства/населени места и един път годишно - до 31 януари - изготвят доклад за удовлетвореността на потребителите, който представя на Секретаря на Общината.

(4) Секретарят на Община Добричка организира, контролира и координира процеса, свързан с проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Ежегодно, в срок до 1 април представя на Кмета на Общината и публикува на интернет страницата обобщен доклад за удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от НАО Община Добричка 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.

Глава четвърта

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА ДОБРИЧКА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.45. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги,

ръководителите и служителите в структурните звена на Община Добричка се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

2. да подпомагат служителите в звената за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите.

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

(3) Директор дирекция „АПИОТУС“ отговаря за поддържането и актуализирането в електронен вид и на хартиен носител на Регистър на административните услуги, предоставяни от Община Добричка и технологичните карти за извършване на административните услуги.

Чл.46. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и изпълнението на услугите в деловодната електронна система и 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.

3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с приемо-предавателен протокол на служебната документация.

Чл.47. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна 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 Закона за националния архивен фонд;

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

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено на друго, както и незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

5. 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 или не са окомплектовани с документ за платена такса или цена на услуга (когато това се изисква по нормативен акт);

6. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

7. да предават документите за експедиция в деловодството с: - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);

- входящ номер на писмото, на което се отговаря.

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

9. заместващите служители задължително да обработват документи/ регистрирани, резолирани/ на /до замествания колега;

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

Чл.48. 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, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.49. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Община Добричка, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.50. (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 (класиране към дело) и един, 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.

Глава пета

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.51. (1) Общинската администрация задължително използва автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: Кмета на Общината, заместник-кметовете, Секретаря на Общината, директорите на дирекции, началниците на отдели.

(3) Контролът по изпълнение на административни услуги в кметствата и населените места, в които има назначени кметски наместници, се осъществява от кмета на кметството или кметския наместник.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, а за услугите, заявени в ЦАО - и в АИС.

(5) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им чрез интернет или лично в ЦАО (само за заявените в ЦАО) или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

(6) Органите по контрол осъществяват периодични проверки във връзка с административното обслужване.

Чл.52. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаване им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на правилата:

1. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. „Подходящо техническо оборудване“ са електронни информационни табла, видео- екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§ 3. Технологичните карти на административните услуги се изготвят от компетентните служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена и се представят за публикуване на Директор дирекция „АПИОТУС“ при всяка промяна в действащото законодателство.

§ 4. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§ 5. Настоящите Правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

Изготвил,
Ирена Петкова
Директор дирекция АПИОТУС