



# ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

3200 гр. Бяла Слатина, ул. "Климент Охридски" № 68; тел.: 0915/8-20-11; централа:  
0915/8-26-55; факс: 915/8-29-14, e-mail: [bslatina@mail.bg](mailto:bslatina@mail.bg); [www.byala-slatina.com](http://www.byala-slatina.com)

**УТВЪРЖДАВАМ:**  
**ИНЖ. ИВО ЦВЕТКОВ**  
**Кмет на Община Бяла Слатина**  
Заповед №754/27.12.2013 г.,



## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА**

### **АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **В ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Бяла Слатина служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в Община Бяла Слатина се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиента на Общината и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Бяла Слатина.

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

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

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Бяла Слатина се осъществява чрез „Център за информация и услуги”(ЦИУ), обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината с адрес гр. Бяла Слатина, ул.”Климент Охридски”№ 68 и служителите в отдел “Местни данъци и такси”, в сградата находяща се в гр. Бяла Слатина, ул.”Хан Крум”№ 73, ет.3.

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

Чл.5. Освен символите на Община Бяла Слатина, 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.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.7. 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 Бяла Слатина и на информационните табла.

Чл. 8 /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за информация и услуги е от 8.30 часа до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги 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.

/2/ Служителите от ЦИУ и отдел МДТ ползват 30 минутна почивка по разработен график, в периода от 12.00 часа до 13.00 часа, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

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

Чл. 9. /1/ Центърът за информация и услуги осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Бяла Слатина.

/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.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Бяла Слатина услуги може да бъде получена от:

1. звено "Център за информация и услуги" в сградата на Община Бяла Слатина;
2. телефон за ЦИУ 882-140; 882-103 за Община Бяла Слатина;
3. интернет страница **www.byala-slatina.com**
4. информационното табло в ЦИУ

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

1. в „Център за информация и услуги" в сградата на Общината;
2. в отдел „Местни данъци и такси" на ул. „Хан Крум" № 73, ет.3
3. на интернет страница: **www.byala-slatina.com**

Чл.11./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, електронно табло, интернет-страницата на общината;

/3/ 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, администриран от Министерския съвет;

/4/ 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.

### IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12./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.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Бяла Слатина, 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.

/3/ Формата на заявленията/ исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци 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.14./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.

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

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Бяла Слатина се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звено „Системно администриране”;
2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях звено „Системно администриране”;
3. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

Чл.16. /1/ Служителите от местата по чл. 4, 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/ Звено „Център за информация и услуги”:

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 администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи;

/3/ 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 ЗДАФ;
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. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
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. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
  - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

Чл.18. /1/ След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Едновременно с изпълнение на действията по ал.1, служителите от „Център за информация и услуги ” сканират регистрираните документи и прикачват файловете към създадените преписки в деловодната система.

Чл.19./1/ Кметът, зам. кметовете, секретарят на Общината, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

Чл.20. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

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

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

Чл.21. 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.22. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.23. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, 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.

Чл.24. Административното обслужване в Общинска администрация Бяла Слатина се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Общинската администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното към което принадлежи;
2. служителите в общинска администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. общинската администрация използва автоматизирана деловодна информационна система „Акстър-офис” с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги;

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

Чл.25./1/ Община Бяла Слатина приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Бяла Слатина потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодно-информационната дейност, общинския архив и Устройствения правилник .

/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 Инструкция за деловодната дейност и общинския архив и Устройствения правилник .

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

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

Чл.26. /1/ Община Бяла Слатина, 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 цени.

/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, извършвани от Община Бяла Слатина, приета от Общински съвет Бяла Слатина.

Чл.27. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Бяла Слатина с Хартата на клиента.

Чл.28. /1/ Община Бяла Слатина създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкета, кутия за мнения, предложения или оплаквания на граждани във фойето на Общината пред ЦИУ в сградата на Община Бяла Слатина;
2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция във фойето на Общината пред ЦИУ в сградата на Общината и сградата на одел МДТ;
3. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет страница [www.byala-slatina.com](http://www.byala-slatina.com) за коментари, похвали или оплаквания;
4. възможност за подаване на похвали, оплаквания, предложения и сигнали за корупция в общинска администрация в сайта на Общината;

/2/ Община Бяла Слатина проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа.

/3/ Получената и анализираната информация от всички канали за обратна 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.

/4/ 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.

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

Чл.29. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.30. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

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

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система през Интернет или лично в ЦИУ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.31. /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 електронната система.

Чл.32. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност и общинския архив и Устройствения правилник .

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

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

§3. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им;

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на община Бяла Слатина.