

ОБЩИНА САМУИЛ



ОБЛАСТ РАЗГРАД

УТВЪРЖДАВАМ:



инж. Джевдет Азис
Кмет на Община Самуил

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ САМУИЛ**

/Утвърден със заповед № 611 от 30.07.2021г. на кмета на община Самуил/

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация Самуил служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2.(1) Административното обслужване в Общинска администрация Самуил се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление (ЗЕУ), Хартата на клиента на община Самуил, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (Обн. ДВ. бр.5 от 17 Януари 2017г., изм. ДВ. бр.66 от 10 Август 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.4 от 14 Януари 2020г.):

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.

Чл. 3.(1) "Административно обслужване" (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Самуил.

(2) "Комплексно административно обслужване" (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Самуил, 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, събирани 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"(АУ) 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.

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

II. ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4.(1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Общинска администрация Самуил се организира централизирано, на принципа на "едно гише" и се осъществява чрез:

1. **Фронт офис- „Център за административно обслужване"** (ЦАО) към дирекция „Административно правно обслужване и финансови дейности", обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината с адрес с. Самуил, ул. „Х. Димитър" № 2 и служителите в Местни данъци и такси. Административната сграда е достъпна за хора с увреждания, с изградена рампа за хора

с увреждания, обозначено със съответния знак.

2. Електронно през интернет-страницата на Общината (<https://samuil.bg>)

(2) Заплащането на административните услуги в ЦАО и звено "Местни данъци и такси" се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(3) Административно обслужване в Общинска администрация Самуил се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(4) Центърът за административно обслужване :

1. предоставя 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 регистрира 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 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; 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

Чл. 5. Община Самуил използва своите герб и знаме, както и логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;

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

3. изготвяне на служебни карти и други отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения.

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

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 Самуил (<https://samuil.bg>)

Чл. 8.(1) Работното време с клиенти на Центъра за административно обслужване (ЦАО) и на служителите в звено Местни данъци и такси (МДТ) е от понеделник до петък от 08.00ч. до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има граждани на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на специалистите продължава до приключване на обслужването на гражданите, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

(2) Служителите по ал. 1 ползват 1 час почивка по разработен график, в периода от 12.00 часа до 14.00 часа, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с граждани.

(3) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси“ в Общинска администрация Самуил води дневник за случаите на удължено работно време на ЦАО и МДТ и ежесечно уведомява кмета на общината за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

(4) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси“ в Общинска администрация Самуил следи работното време на ЦАО и МДТ, между дневните и между седмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9.(1) Информация за предоставяните от Общинска администрация Самуил административни услуги, може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и в звено "Местни данъци и такси", находящи се в с. Самуил, ул. „Х. Димитър“ № 2;

2. интернет страницата на Община Самуил на адрес: (<https://samuil.bg>);

3. Административния регистър на адрес: (<https://samuil.bg>)

(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.

Чл. 10. (1) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, звено "Местни данъци и такси", на интернет страницата на Общината в секция „Административни услуги“ и в „Местни данъци и такси“ и в деловодството на община Самуил.

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат в звената по чл. 9, ал. 1, т. 1.

(3) Постъпилите заявления/искания за административни услуги, не се предават за резолюция при кмета, а се насочват за изпълнение от деловодителя (съобразно

индекса в десния ъгъл на заявлението/искането) до ръководителя на административното звено отговорно за изпълнението на услугата, и по изключение и до конкретен служител.

(4) Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се предоставя в сградата на общинска администрация Самуил на адрес: ул. „Х. Димитър” № 2, ст. 107.

Чл. 11. (1) Действията по вписването, на настъпили промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служител, определен със заповед на кмета на Община Самуил, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване.

(2) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определен със заповед на кмета на Община Самуил служител, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(3) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, информационни табла, интернет-страницата на общината;

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър;

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

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. (1) Общинска администрация Самуил служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяната от нея административна услуга.

(2) Административната услуга се извършва от звеното към което е насочена, в установения срок.

(3) В случаите, когато при извършването на съответната административна услуга е необходима информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създадени в Общинска администрация Самуил, служителят отговорен за изпълнението на услугата чрез електронната деловодна система изисква необходимата информация от служителя обработващ данните.

(4) Служителят обработващ данните, към когото е постъпило запитване, предоставя чрез електронната деловодна система исканата информация. Документ се издава само при необходимост, изрично заявена чрез електронната деловодна система, от служителя отговарящ за изпълнението на услугата.

Чл. 13. Общинска администрация Самуил може да осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 14. Когато закон предвижда Общинска администрация Самуил служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 15. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това

не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления (по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила), с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря и/или зам. кмет на Общината.

Чл. 16. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, 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 недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК.

(3) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (Приложение № 1).

(4) Искания/ заявления/ жалби/ сигнали/ предложения се подават по всички канали регламентирани в Инструкцията за организацията на административното обслужване в Община Самуил.

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинската администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни регистри.

(6) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(7) 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. 17. (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 от директора на дирекция „АПОФД“ 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. 18. (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 в Община Самуил се задължават:

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

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 и/или документи от другите структурни звена в Община Самуил, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) За осигуряване на качествено обслужване на потребителите на услуги, служителите от звеното за административно обслужване задължително преминават специализирано обучение за комуникация с потребителите, както и обучение за работа с хора с увреждания.

Чл. 19. (1) Служителите от звената за административно обслужване 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 чрез АИС „Архимед“ 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 предадат за съхранение преписките в ЦАО до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд (ЗНАФ), по изключение при необходимост преписката може да остане в звеното;

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 не заведени 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 до замествания колега;

8. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

9. при отсъствие (отпуск, болнични, 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. 20. 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;

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

Чл. 21. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инstrukция за деловодната дейност в Община Самуил .

Чл. 22. 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 Закона за местното самоуправление и местната администрация (ЗМСМА) от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл. 23. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инstrukция за деловодната дейност в Община Самуил, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 24. (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, и един екземпляр за архивиране (класиране към дело).

(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. 25. (1) Общинска администрация Самуил приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК (посл.изм. ДВ. бр.36 от 3 Май 2019г., изм. и доп. ДВ. бр.94 от 29 Ноември 2019 г., доп. ДВ. бр.44 от 13 Май 2020 г., изм. и доп. ДВ. бр.98 от 17 Ноември 2020 г., изм. ДВ. бр.9 от 2 Февруари 2021г., изм. и доп. ДВ. бр.15 от 19 Февруари 2021г.), депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

(2) Пред Общинска администрация Самуил 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, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инstrukция за деловодната дейност в община Самуил и Правилника за устройство и дейността на общинска администрация - Самуил.

(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, Инstrukция за организация на административното обслужване в община Самуил и Правилника за устройство и дейността на общинска администрация - Самуил.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Общинска администрация Самуил.

(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. 26. (1) Община Самуил, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредба № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Самуил, приета от Общински съвет-Самуил.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Самуил, приета от Общински съвет-Самуил, **на касата в брой или на ПОС устройство** в Центъра за административно обслужване/звено в Местни данъци и такси, или **по банков път**, или при заявено от клиента искане - с куриер с **наложен платеж**.

Чл. 27. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Самуил с Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

Чл. 28. (1) Община Самуил създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. книга за коментари, похвали или оплаквания в ЦАО и МДТ;
2. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения във фоайето на Общината;

3. на Интернет-страницата на Община Самуил;
 4. попълване на Анкетна карта в ЦАО;
 5. осигуряване на приемно време на граждани и организации.
- (2) Обратната връзка с потребителите е регламентирана в процедура за обратна връзка с клиенти, Приложение 4 към настоящите правила.
- (3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.
- (4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от два пъти годишно.
- (5) 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.
- (6) В Общинска администрация Самуил се извършва анализ на постъпилите сигнали, предложения и жалби не по-малко от два пъти годишно.

ВИІ. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Общи положения

Чл. 29. (1) В Общинска администрация Самуил се предоставят електронни услуги от четири нива.

(2) "Ниво на предоставяне на услугата" е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

г) ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

Чл.30. (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

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

Чл. 31. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на звена при Община Самуил се стремят да следват следните **принципи и препоръки**:

1. да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;

3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

4. да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;

5. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;

6. да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл. 32. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

2. Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл. 33. (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) 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 във формат 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 Самуил.

(3) Общинска администрация Самуил оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(4) Заявлението/искането се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

(5) 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.

(6) На заявителя се дава възможност да разглежда подадените от него заявления.

(7) Заявление/искане 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.

(8) Когато заявлението/искането се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронно управление (ЗЕУ), пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Самуил.

3. Електронни плащания

Чл. 34. (1) Община Самуил, като доставчик на електронни административни услуги приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни инструменти, 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 Самуил получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

4.Електронно връчване

Чл. 35. (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 Закона за административните нарушения и наказания, 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.

(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 Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 36. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 37. (1) Контролът се осъществява от прекия ръководител на служителя, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар на Общината;
4. Директори на дирекции и младши експерт МДТ.

(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 през интернет или лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 38. (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 Административно процесуален кодекс (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.

(5) Служителят отговорен за изпълнението на услугата е длъжен да уведоми

писмено заявителя, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

Чл. 39. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила. Инstrukция за организация на административното обслужване в Община Самуил и Правилник за устройство и дейността на Общинска администрация на Община- Самуил.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководството на общината и служителите в общинската администрация са задължени да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инstrukция за организация на административното обслужване в Община Самуил.

§ 3. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря и/или заместник кмет „Устройство на територията, бюджет, общинска собственост, обществени поръчки и инвестиционна политика“ на общината.

§ 4. Настоящите правила са изготвени и утвърдени на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване изм. и доп. ДВ. бр. 27 от 2.04.2021 г.

§ 5. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация Самуил са утвърдени със заповед № 611 от 30.07.2021г. кмета на Община Самуил и влизат в сила от датата на утвърждаването им и са публикувани на интернет страницата на общината на адрес: (<https://samuil.bg>).

§ 6. Настоящите правила отменят досега действащите такива.

Неразделна част от настоящите Вътрешни правила са следните приложения:

Приложение № 1 Протокол за устно заявена услуга

Приложение № 2 Обратна връзка с клиенти

ДО

КМЕТА

НА ОБЩИНА САМУИЛ

Вх. №

ПРОТОКОЛ

ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТНО ЗАЯВЕНА УСЛУГА

Днес, ... 201... г., ...

(дата)

(трите имена на служителя)

.....
(длъжност, дирекция, звено)

прие устно запитване за достъп до информация

от г-н/г-жа.....

(трите имена на физическото лице, съответно наименованието и седалището на
юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:.....

телефон, ел.поща.....

Описание на исканата информация:

.....
.....
.....
.....

Заявителят желае да получи исканата информация в следната форма:

- ☐ преглед на информацията - оригинал или копие;
- ☐ устна справка;
- ☐ копия на хартиен носител;
- ☐ копия на технически носител.

Служител:

Заявител:

ПРОЦЕДУРА „ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИ“

Цел: Процедурата има за цел да регламентира поддържане на обратна връзка между ръководството на Общинска администрация Самуил и клиента, който изразява мнението си за качеството на извършваните административни услуги.

Обхват: Процедурата се отнася за дейности, свързани с предоставяне на административни услуги на клиенти.

Отговорности: Отговорностите по настоящата процедура носят секретарят на общината, директорите на дирекции „АПОФД“ и „ОСРРСД“, и служителите, имащи контакт с клиенти.

Съдържание: За осъществяване на обратна връзка с клиента и с цел получаване на обратна информация за качеството на извършените от администрацията дейности, директора на дирекция „АПОФД“ изготвя Анкетна карта. Последната се предлага на всички клиенти, посещаващи Центъра за административно обслужване (ЦАО) от 08.00ч. до 17.00 часа. Периодично - ежемесечно, комисия назначена със заповед на кмета на общината, прави анализ на попълнените Анкетни листове. Съставя се Протокол с две части: в първата част се отразява броя на постъпилите анкетни карти, които се предоставят на секретаря на общината, а във втората част под ръководството на директора на дирекция „АПОФД“ се обобщават данните от постъпилите такива. Протокола се представя на секретаря и/или зам.-кмета на община Самуил за запознаване със съдържанието му и за допълнителни разпоредения.

Попълнените анкетни карти, в едно с Протокола се съхраняват в папка в кабинета на директор на дирекция „АПОФД“. Отговорност по съхранението на класираните документи носи директора на дирекция „АПОФД“. В края на всяко шестмесечие от директора на дирекция „АПОФД“ се изготвя доклад с обобщената информация, който заедно с предложение за промени в организацията на работа се предоставя за обсъждане от ръководния екип на общината.

АНКЕТНА КАРТА за обратна връзка с клиента Уважаеми Дами и Господа,

Политиката на Общинска администрация Самуил е насочена към непрекъснато повишаване качеството на извършваните дейности. В тази връзка Ви молим да ни сътрудничите, като изразите мнението си за качеството на извършената от нас дейност.

Молим да отговорите на представените въпроси, като оградите Вашия отговор.

Анкетата е анонимна! Информацията от анкетните карти ще бъде използвани само и изключително от ръководството на Общинска администрация Самуил, с цел подобряване на административното обслужване на физически и юридически лица.

1. В какво качество ползвате услугите на администрацията?

- а) физическо лице;
- б) представител или служител на юридическо лице.

2. Колко често ползвате услугите на Общинска администрация-Самуил?

- а) един-два пъти годишно;
- в) всеки месец;

б) няколко пъти годишно; г) много често.

3. Изпитахте ли затруднение да намерите Центъра за административно обслужване (фронт-офис)?

а) да;

б) не.

4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на общинска администрация Самуил?

а) да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия;

б) относително, служителят работеше мудро и не се отнесе с нужното внимание;

в) не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително.

5. Удовлетворява ли Ви начина на приемане на заявления и получаване на готови документи от Община Самуил?

а) напълно;

б) задоволително;

в) не ме удовлетворява.

6. Спазени ли бяха срокове за извършване на желаната от Вас административна услуга?

а) да;

б) не;

в) не мога да преценя, тъй като нямам информация.

7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване (фронт-офис)?

а) отлично;

б) добро;

в) лошо;

г) не мога да преценя.

При Ваше желание може да се идентифицирате и/или да направите препоръки

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА УЧАСТИЕТО!