



**ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН**

---

**Утвърждавам:**

**Десислава Манова –**

*Секретар на Община Долна Митрополия*

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**Чл. 1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия 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 Долна Митрополия се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долна Митрополия.

**Чл. 3. /1/** „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Долна Митрополия

**/2/** „Административна услуга” е:

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

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

**Чл.4. /1/** Административното обслужване в Община Долна Митрополия се осъществява чрез Център за услуги и информация на граждани (ЦУИГ) в сградата на Общината на адрес ул. „Св.св. Кирил и Методий“ № 39.

**/2/** Административното обслужване в Община Долна Митрополия се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации.

**Чл. 5.** Община Долна Митрополия използва утвърдени бланки за водене на кореспонденция, за изготвяне на рекламни и информационни материали.

**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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Долна Митрополия и на информационните табла.

**Чл. 8.** Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите е от 8.30 ч. до 17.00 часа.

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

**Чл. 9. /1/** Центъра за услуги и информация на граждани осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Долна Митрополия.

**/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 Долна Митрополия услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на Община Долна Митрополия;
2. На телефон 06552/2411 и 064 680704;
3. интернет адрес [www.dolnamitropolia.bg](http://www.dolnamitropolia.bg);
4. информационните табла в ЦУИГ

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

1. Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на Община Долна Митрополия;
2. на интернет адрес: [www.dolnamitropolia.bg](http://www.dolnamitropolia.bg) с възможност за изтегляне;

**Чл. 11. /1/** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

**/2/** Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, 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, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

**/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 им.

### **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 Община Долна Митрополия.

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

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

**Чл. 14. /1/** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Долна Митрополия се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦУИГ;
2. да подпомагат служителите от ЦУИГ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

**Чл. 15. /1/** Служителите в Центъра за услуги и информация на граждани:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговарят 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. разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приемат заявления или искания;
5. приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;

/2/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДФ;
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 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;
6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
9. да предават документите за експедиция в деловодството с:
10. - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);
11. - с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

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

1. да контролират движението на документите и на изпълнението;
2. 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. 17. /1/** След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл. 18. /1/** Секретарят или оправомощено съгласно специален закон длъжностно лице преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори 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, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл. 19. /1/** Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на Общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията

*/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 си на резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.*

**Чл. 20. /1/** 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 Заместник-Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

**Чл. 21. /1/** Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦУИГ/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 и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

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

**Чл. 22. /1/** Община Долна Митрополия 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 Долна Митрополия потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.*

*/3/ Писмените искания, приети от служителите в ЦУИГ, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Долна Митрополия.*

*/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл. 29, ал. 5 и Инструкция за документооборота и информационно-деловодната дейност в общинска администрация Долна Митрополия.*

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

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

**Чл. 23. /1/** Община Долна Митрополия, 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 на услуги на територията на Община Долна Митрополия;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долна Митрополия. Начин на плащане – в брой, по банков път, посредством ПОС терминални устройства (Вътрешни правила за плащане чрез ПОС терминални устройства на заявените административни услуги в община Долна Митрополия).

**Чл. 24.** При работа с клиенти служителите от ЦУИГ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Долна Митрополия с Хартата на клиента.

**Чл. 25. /1/** Община Долна Митрополия създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на Община Долна Митрополия;

2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на: [dolnamitropolia@el-soft.com](mailto:dolnamitropolia@el-soft.com) ;

/2/ Община Долна Митрополия проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно;

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

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

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

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

1. Кмет;

2. Заместник-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 справка за движението на преписката им в електронната система лично в ЦУИГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл. 28. /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. 29.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за документооборота и информационно-деловодната дейност в общинска администрация- Община Долна Митрополия.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

**§2.** Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Долна Митрополия.

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