



О Б Щ И Н А К Ъ Р Д Ж А Л И

УТВЪРДИЛ:
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА
К Ъ Р Д Ж А Л И: _____ П _____
/НЕРМИН МЕХМЕД/

29.08.2025г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Кърджали служат за регулиране на взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на потребителите и последователността на извършваните от тях и в тях действия

Чл.2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Кърджали, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Чл.3. (1) Административното обслужване в Община Кърджали се осъществява при спазване на принципите, установени Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Хартата на клиента, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в Община Кърджали;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. прилагане на установени 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 и за осъществяване на административно обслужване;
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 посочени в ал.1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Общинска администрация-Кърджали периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на Община Кърджали.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. (1) Административното обслужване в рамките на Община Кърджали се осъществява чрез:

1.Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели, находящ се на следния адрес: гр. Кърджали, бул."България" №41;

2.Център за гражданска регистрация на населението, обозначен с указателни табели, находящ се на следния адрес: гр. Кърджали, бул."България" №41;

3.Отдел „Местни приходи“, обозначен с указателни табели, находящ се на следния на адрес: гр. Кърджали, ул."Деспот Слав" №1;

4. кметствата на територията на Община Кърджали - за предоставяне на административни услуги, по компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба.

5. електронно по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Кърджали се осъществява чрез служители в ЦАО и звената за административно обслужване.

(3) Заплащането на съответните административни такси или цени на услуги от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише „Каса“ в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС или чрез заплащане в банка на посочените в сайта на общината сметки.

Чл.5. Достъпът до Центъра за административно обслужване и останалите служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания. Мястото е обозначено със съответния знак.

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

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

2. предоставят информация относно приемането на заявления/ искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи

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

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

5. незабавно предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;
6. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
8. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
9. дават информация за хода на работата по преписката;
10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
12. 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;
13. разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС като възможност за картови плащания;
14. 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) Служителите в „Център за гражданска регистрация на населението” приемат заявленията/исканията за издаване на административни актове, административно обслужване на физическите и юридическите лица, съгласно Закона за гражданска регистрация, при спазването на разпоредбите на Административно процесуалния кодекс и други нормативни документи.

(3) Служителите в ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Общинска администрация-Кърджали, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.7. (1) Служителите в ЦАО завеждат заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) „Акстър-офис“, получени на гише, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс, както и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и ги насочват към секретаря на общината и съответните компетентни дирекции и отдели на общинската администрация, като осъществяват взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

(2) 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, се извършва по реда на АПК.

В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва образец на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, който е на разположение в ЦАО и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги” (Приложение № 1).

(3) Устните искания се завеждат след изготвянето на протокол, съгласно примерен образец (Приложение № 2), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило. Писменото искане се извършва със заявление.

(4) Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

(5) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6 от Наредбата за административното обслужване.

(6) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

Чл. 8. (1) При осъществяване на административното обслужване, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване.

(2) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 9. (1) 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.

(2) 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. 10. (1) Работното време на служителите в звената за административно обслужване за работа с потребители е всеки работен ден от 08.30 ч. – до 17.00 ч., като на основание чл. 10, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване 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) Обедната почивка на служителите е в интервала между 12:00 до 14:00 часа, при последователно ползване от служителите, без прекъсване на работния процес, по начин обезпечаващ обслужването на потребителите на административни услуги.

(3) За осигуряване на непрекъснат режим на работа на звената за административно обслужване, ръководителите изготвят график за определяне на ползването на почивките и график на дежурните длъжностни лица по гражданско състояние в почивните и празнични дни, които се утвърждават от Секретаря на общината. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки на служителите се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Чл.11. (1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване авторитета и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

(2) С оглед оптимизиране и оценка на адекватността на административното обслужване и измерване качеството на предоставените административни услуги:

1. Всички ръководители на структурни звена изготвят Месечен отчет за дейността на звеното, съгласно Приложение 3, който се представя на Секретаря на общината до 10-то число на месеца.

2. Началник - отдел „Административно осигуряване“ изготвя месечен отчет за пресрочените преписки, заведени в Община Кърджали, съгласно Приложение 4, до 5-то число на месеца и контролира тяхното приключване.

3. Началник-сектор „Административно обслужване и архив“ изготвя Отчет за жалбите, заведени в община Кърджали на всеки 15 дена, съгласно Приложение 5.

III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. Служителите на Общинска администрация-Кърджали са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

Чл. 13. Звената, осъществяващи административно обслужване осигуряват 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.

Чл. 14. В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване служебно събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 15. Община Кърджали е определила стая 303 намираща се на 3-ти етаж в сграда на общинска администрация с адрес: гр. Кърджали, бул. „България“ №41, за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. Служителите на Общинската администрация-Кърджали осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

Чл. 17. Комплексното административно обслужване в рамките на Община Кърджали се ръководи от секретаря на общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на общината и всеки друг административен орган, който участва в производството по преписката.

Чл. 18. Искане за комплексно административно обслужване се подава в ЦАО, когато Община Кърджали е компетентен орган или когато е административен орган, който участва в него.

Чл. 19. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Община Кърджали, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административно-процесуалния кодекс.

(2) При предоставяне на комплексно административно обслужване, когато компетентният орган за предоставяне на услугата е общината служителите, осъществяващи административно обслужване:

1. не изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Кърджали, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват 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. уведомяват заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издават или отказват издаването на административния акт с мотивирано решение;

5. изпращат на заявителя издадения индивидуален административен по предпочитания начин на получаване посочен в заявлението. Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

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

(4) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на друг компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 20. (1) Заявяването на услугата пред Община Кърджали, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление по образец (Приложение № 6). В заявленията се посочват:

1. Наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или издаде административния акт.

2. Информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Община Кърджали.

3. Начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

(2) При подаване на заявленията по ал.1 заявителят заплаща в Община Кърджали съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

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

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

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

(5) По искане на Община Кърджали компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) След окомплектоване, преписката се изпраща на компетентния орган, предоставящ услугата. Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 21. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

Чл. 22. (1) Служителят, отговорен на преписката, образува производството, като проверява наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга по утвърден образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) Служителят, отговорен на преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.

(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.

Чл. 23. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и се изпраща чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

V. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 24. (1) Община Кърджали поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Кърджали чрез служителите в ЦАО съдейства на потребителите като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на общината;
2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси.

(3) Информация за предоставяните от Община Кърджали административни услуги може да бъде получена от:

- Центъра за административно обслужване; Центъра за гражданска регистрация на населението и в отдел „Местни приходи“;
- на телефони 0361/67316, 0361/67317, 0361/67319 в Центъра за административно обслужване; телефони 0361/67382, 0361/67336 в Центъра за гражданска регистрация на населението и на телефон 0361/61565 в отдел „Местни приходи“;
- интернет адрес www.kardjali.bg;
- Регистър на услугите на страницата на Административния регистър http://iisda.government.bg/adm_services/services.
- информационните материали в ЦАО, в Центъра за гражданска регистрация на населението и в отдел „Местни приходи“;
- информационни табла;

- обявената Харта на клиента.

(4) Информация за предоставяните административни услуги се предоставя по достъпен начин за всички потребителите, на ясен и общоразбираем език, без абривиатури, съкращения и препратки.

(5) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

Чл. 25. Информацията, върху указателните табели в ЦАО и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 26. (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията и възможността за извършване на картови плащания.

(2) Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на общината.

Чл.27. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове от ЦАО;

(2) Директорите на дирекции, началник отделите и началник секторите, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл.17 от Наредбата за административното обслужване, са длъжни писмено да информират началник отдел „Административно осигуряване“ за настъпили промени в законодателството, свързани с предоставянето на административната услуга, в тридневен срок от обнародването на промяната в „Държавен вестник“, с цел актуализиране на информацията на услугата;

(3) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства;

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

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

Чл. 28. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

VI. РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИСКАНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.29. (1) Община Кърджали приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред Община Кърджали потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

Чл.30. (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 Кърджали след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

Чл.31. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Кърджали.

(2) Служителите в звената за административно обслужване използват АИС „Акстър-офис“ с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС „Акстър-офис“ на общината се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, лично, по факс 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 плащаната 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.32. (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, след което оригиналът на документа се сканира в деловодната системата.

Чл. 33. Входящата в администрацията кореспонденция с държавни органи, физически и юридически лица, подадени по реда на Административно процесуалния кодекс (АПК) и заявленията по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се насочват за резолюция към Секретаря на Общината.

Чл. 34. Жалбата е документ, който се подава и регистрира, съгласно Административно процесуалния кодекс.

Чл. 35. Жалби и сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество, или такова, придобито с държавни средства, както и за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или законни интереси на други лица.

Чл. 36. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на Общинска администрация, или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

Чл. 37. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени и устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон (Приложение 7) или електронната поща на Общината, като същите се регистрират с входящ номер, който се дава и на подателя.

Чл.38. (1) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(3) При постъпване на нови данни или искания на гражданин или организация по подадена от него вече жалба, същите съевременно се препращат към изпълнителя, определен за отговорник по жалбата.

(4) На граждани и служители, подали жалби, съдържащи искания, които са незаконосъобразни, неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се изпраща отговор, в който се посочват съображенията за това.

Чл. 39. Подателите на заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения се уведомяват за взетото решение в предвидените в нормативните актове срокове.

Чл. 40. При работа с постъпилите в общината заявления от граждани и организации за достъп до обществена информация се прилагат разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Община Кърджали.

Чл. 41. (1) Община Кърджали, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени“ и “бързи” услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Кърджали.

(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 Кърджали, приета от Общински съвет. При прилагане на комплексно административно обслужване заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва с посочване на банкова сметка – при необходимост.

(3) Община Кърджали не предоставя експресни и бързи комплексни административни услуги на физически и юридически лица.

Чл. 42. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Кърджали с Хартата на клиента и Системата за управление на качеството, съгласно БДС EN ISO 9001:2015.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.43. (1) Община Кърджали осигурява възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях.

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

Чл.44. Община Кърджали приема електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи, съгласно изискванията на Закона за електронно управление (ЗЕУ) и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, както и издава електронни документи.

Чл.45. (1) Заявяването на електронна административна услуга може да се извърши чрез потребителски интерфейс, като персонален профил, регистриран в информационна система за сигурно електронно връчване, поддържана от Министерство на електронното управление (МЕУ), като модул на Портала на електронното управление, който позволява получаване на съобщение, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ или чрез приложените линкове на официалната интернет страница на община Кърджали.

(2) При невъзможност за заявяване, заплащане и/или предоставяне на електронни административни услуги, чрез информационната система на МЕУ, електронната услуга

може да бъде заявена с електронно подписано заявление на електронната поща на Община Кърджали: obshtinakardzhali@kardjali.bg.

(3) Община Кърджали 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 се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

(5) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се проверяват по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(6) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник, което се указва при заявяване на услугата, като се прилага съответния документ за упълномощаването.

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

(8) След регистриране на постъпил в администрацията на административния орган входящ електронен документ се генерира и се изпраща потвърждение до заявителя за получаването му.

(9) Потвърждението е електронен документ, който съдържа:

1. уникален регистров идентификатор на получения документ;
2. време на получаване на електронния документ.

(10) Доставчикът на електронната административна услуга прави проверка за редовността на искането и за пълнотата и верността на предоставените данни. При установяване на нередности на заявителя се изпраща електронно съобщение с указания и срок за отстраняването им.

Чл. 46. (1) Община Кърджали, като доставчик на електронни административни услуги е длъжна да 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 Кърджали получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

Чл. 47. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 Закона за електронното управление.

(2) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи електронен адрес за уведомяване.

(3) Връчването на електронните изявления от доставчиците на електронни административни услуги може да се извършва чрез изпращане на съобщение на електронния адрес, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от информационна система за сигурно електронно връчване. Документите се смятат за връчени с изтеглянето им.

(4) Подаването и връчването на документи по електронен път се удостоверява с копие от електронния запис за изпращането, съответно изтеглянето, съхранен в система за сигурно електронно връчване. Връчването може да се удостоверява и от доставчик на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014. Подаването и връчването на документи по електронен път, свързано с предоставянето на електронни административни услуги, се осъществява и чрез система за сигурно електронно връчване, поддържана от Министерство на електронното управление.

VIII. ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл.48. Служителите на общинска администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на държавната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели на входи на сградите;
3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;
8. изготвяне на отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения на служителите в администрацията.

IX. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНЕТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 49. (1) Административното обслужване в Община Кърджали се осъществява при спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на 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, включително по телефона;
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.

(2) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 8, чл. 20, ал. 3, буква "б" от Наредбата за административното обслужване.

Чл. 50. Община Кърджали поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса 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. 51. Община Кърджали веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

Чл. 52. (1) Община Кърджали създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.

(2) Община Кърджали периодично изследва и анализира резултатите от обратната връзка с потребителите и управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

Чл. 53. Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на общината по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 54. Целта на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Чл. 55. Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Общината или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 56. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 57. (1) Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно.

(6) 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.

(7) Общината поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени 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. 58. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

1. Вътрешни средства за обратна връзка:

- 1.1. Дневник за мнения и предложения от клиенти ОД 820-3;
- 1.2. Кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се ЦАО на Община Кърджали.
- 1.3. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на Община Кърджали.
- 1.4. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на Община Кърджали.
- 1.5. Описание на пътя на потребителя.
- 1.6. Анализ на вторична информация.
- 1.7. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
- 1.8. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

2. Външни средства за обратна връзка:

- 2.1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината — раздел „Административни услуги“.
- 2.2. Електронна поща: obshtinakardzhali@kardjali.bg
- 2.3. Електронна форма на Анкетна карта - раздел „Административни услуги“.
- 2.4. Телефон: 0361/ 67319
- 2.5. Страница на общината в социалните мрежи.
- 2.6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

3. Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

4. Провеждане на социологически проучвания.

4.1. Два пъти годишно Общинска администрация — Кърджали изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване .

4.2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.

4.3. Анализ на медийни публикации.

4.4. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

Чл. 59. (1) Вътрешните средства за обратна връзка са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в сградата на Общината на адрес: гр. Кърджали, бул. ”България” №41.

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в ЦАО.

Чл. 60. Външните средства за обратна връзка - в интернет страницата на общината се поддържа в рубрики „Форум” и „Обратна връзка” и електронна форма на „Анкетна карта” в раздел „Административни услуги“, а електронна поща и телефон се намират в началната интернет страницата на общината.

Чл. 61. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страница на Общината Кърджали.

Чл.62.(1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка се регистрират в автоматизираната информационна система (АИС) на Общината.

(2) Устната информация, предоставена по телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, който се регистрира в АИС.

(3) Два пъти месечно комисия, назначена със заповед на кмета на Община Кърджали отваря кутиите за мнения и предложения от гражданите, находящи се в ЦАО и съставя протокол, с който се регистрират постъпилите анкетни карти в тях.

(4) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.63.(1) Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служители на ЦАО, които регистрират получената писмена информация в деловодната система на общината.

(2) Контролът по ал. 1 включва проверка на съдържанието на пощенската кутия, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

Чл.64.(1) Контрол по предоставената чрез „Формата за обратна връзка”, електронната форма на „Анкетна карта” и по електронна поща информация се осъществява от служител на ЦАО, който проверява постъпилата информация и предава същата за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата по електронен път информация и разпечатването ѝ на хартиен носител.

Чл.65.(1) Контрол на информацията, предоставена чрез „горещ телефон“ се осъществява от секретаря на общината, от служител в ЦАО и от дежурен в общината, който записва информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предава за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

Чл.66.(1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към секретаря на Община Кърджали или на упълномощено от него лице.

(2) Секретарят/упълномощеното лице с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел.

Чл.67. След получаване на документа, съответният началник отдел възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. целевата група от потребители, към която принадлежи автора на информацията;
3. основната тема в информацията;
4. други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Чл.68.(1) На всеки 6 (шест) месеца, нач. отдел „Административно осигуряване“ представя на секретаря на общината обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

(2) Справката по ал. 1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

Чл.69. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл.70. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по малко от веднъж годишно, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл.71. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 68 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл.72.(1) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

(2) Уведомяването може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл.73.(1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

(2) За изграждане на доверие с потребителите на административни услуги общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл.74. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в хартата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

Чл.75. Всяка година до 1 април служителите от Отдел „Административно осигуряване“ и Отдел “Информационно обслужване и технологии” изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Община Кърджали.

Х. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.76. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Кърджали се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на началник отдел “Административно осигуряване”, по компетентност;

2. Да подпомагат служителите от Центъра за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

Чл.77. 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, респективно 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/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, респективно 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 ЦАО/деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя или наименование на учреждениято);

- входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл.78. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението им чрез Административната информационна система;

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;

4. При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.79. След като се регистрират в АИС, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.80. (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в Административната информационна 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 по електронен път или на хартиен носител.

(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 резолирания в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.81. 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 длъжностно лице.

Чл.82. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО/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.

XI. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.83 Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.84. (1) Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината;
4. Ръководители на звена– директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет страницата на Общината или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 85. (1) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определя в самия документ, чрез резолюция или по силата на нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Сроковете за предоставянето на административни услуги се определят и изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС.

Чл. 56. Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на Общинската администрация - Кърджали и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

§ 2. „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаването 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. 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.

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

§ 4. "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, 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.

§5. „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна на граждани и организации, от служители на Община Кърджали, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§6. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, който заявява и/или ползва административна услуга.

§ 7. „Потребител на средство за обратна връзка“ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

§ 8. „Средства за обратна връзка“ са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

§ 9. „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.

§10. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§11. „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.

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

§13. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

§14. Настоящите правила се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§15. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават настоящите правила и да ги спазват. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§16. Технологичните карти на административните услуги се изготвят от компетентните служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена и се утвърждават от Секретаря на Община Кърджали. Актуализират се при всяка промяна в действащото законодателство.

§17. Вътрешните правилата влизат в сила от 29.08.2025 г. и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Кърджали, утвърдени на 30.07.2024 г. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от Административно процесуалния кодекс (АПК).

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

§19. Контролът по спазване на настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Кърджали се осъществява от Секретаря на общината.

**ДО
КМЕТА НА
ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ**

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

ЕГН: _____

БУЛСТАТ: _____

Адрес за

кореспонденция: _____

Телефон за връзка _____

Е-майл: _____

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН КМЕТ,

Заявявам искането си за:

Прилагам следните документи:

1

2

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт/извършена услуга да бъде получен/а:

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
- ☐ по електронен път на електронен адрес,
- ☐ чрез лицензиран пощенски оператор на
адрес:

.....
.....,

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен: като вътрешна препоръчана пощенска пратка,

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Дата: _____

Подпис: _____



ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ

Приложение № 2 към чл. 7, ал. 3 от
Вътрешни правила за организацията на
административното обслужване в Община
Кърджали

ПРОТОКОЛ

Днес, служителят

на длъжност В
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,

ул. (ж.к.), тел., факс

електронен адрес

устно заяви искане за:.....

Заявителят прилага следните документи:

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

**Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да
бъде получен:**

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
- ☐ по електронен път на електронен адрес,
- ☐ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
.....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за
вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен: като вътрешна препоръчана пощенска
пратка,

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:..... Заявител:.....
(подпис) (подпис)

Отчет – анализ

за месец _____ 20____ година
на сектор “_____”, отдел “_____”

1. Брой обработени преписки:
2. Комуникации с други служители и консултиране на клиенти:
3. Обучение през отчетния период
4. Изпълнение на критериите за точност, прозрачност и законосъобразност при осъществяването на административния процес.
5. Запознаване с измененията на нормативната уредба и запознаване със заповедите на Кмета на общината:
6. Изпълнение на решенията на Общинския съвет:
7. Предложения за подобряване на административния процес и административното обслужване

ИЗГОТВИЛ: _____

Дата: _____

О Т Ч Е Т

за пресрочените преписки, заведени в Община Кърджали
в периода

№	Дирекция/отдел	Вх. №	Относно	Срок за отговор	Дата на отговор	Служител	Предприети действия

ИЗГОТВИЛ: _____

Дата: _____

О Т Ч Е Т

за жалбите, заведени в Община Кърджали в периода

№	Дирекция/отдел	Вх. №	Относно	Срок за отговор	Дата на отговор	Служител	Предприети действия

ИЗГОТВИЛ: _____

Дата: _____

**ДО
КМЕТА НА
ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ**

ЗАЯВЛЕНИЕ

От,
постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.)
....., тел., факс.....
електронен адрес

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от
.....
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
.....
2.
.....
(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
 - като вътрешна куриерска пратка
 - като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от ЦАО при компетентния орган
☐ По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
Гр./с.

Подпис:.....
(.....)

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни или по телефона или чрез електронна поща
предложения или сигнали

№	Данни за протокола	Съдържание на данните
1.	Име, презиме, фамилия	
2.	Адрес за кореспонденция:	
3.	Телефон/факс	
4.	Електронен адрес:	
5.	Описание на сигнала, предложението, жалбата	
6.	Дата на приемане:	
7.	Час на приемане:	

ПРИЕЛ:

Име, фамилия: _____

Длъжност: _____

Подпис: _____