



ОБЩИНА ВРАЦА

гр. Враца 3000, ул. "Стефанаки Савов" № 6, тел. 092/624581, факс 092/627085, e-mail: obshtinavr@b-trust.org

УТВЪРДИЛ:

**АЛЕКСАНДЪР ВЛАДИМИРОВ
ЗА КМЕТ НА ОБЩИНА ВРАЦА**

(съгласно Заповед № 21/07.01.2025 г.)

08.01.2025 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВРАЦА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Враца 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 Община Враца се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Наредба за административното обслужване, както следва:

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;
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) Административното обслужване в Община Враца се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредба за административното обслужване, Наредба за административния регистър, Наредба за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Хартата на клиента на Общината, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информацията относно административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и утвърдени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път, с платежна карта или в брой.

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

(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. 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) „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване при което административната услуга се извършва от структурите на Община Враца, 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.

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

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Община Враца се осъществява чрез "Център за административно обслужване" (ЦАО), обозначен с указателни табели и разположен в сградата на Общината и служителите в дирекция "Местни данъци и такси".

(2) Административното обслужване в Община Враца се осъществява чрез съвместна работа между отделните звена в Общината и съответните институции и организации.

(3) Заплащането на административните услуги в ЦАО и в залите за обслужване на граждани на дирекция "Местни данъци и такси" се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

Чл. 5. Освен герба на Община Враца, се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата;
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 приема.

Чл. 7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Враца.

Чл. 8. Работното време за работа с клиенти в "Центъра за административно обслужване" за услуги и информация е от 08.00 до 18.00 часа всеки работен ден. В случаите, когато в служебните помещения, определени за административно обслужване, 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.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Центърът за административно обслужване, интернет страницата на Общината и Регистърът на услугите от Административния регистър, който е електронна база от данни, поддържана чрез интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Враца, както и за реда и организацията за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 10. (1) Информация за предоставяните от Община Враца услуги може да бъде получена от:

1. "Център за административно обслужване";
2. телефон: 0879968986;
3. интернет адрес: www.vratza.bg ;
4. информационните табла в "Център за административно обслужване".

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

1. в "Център за административно обслужване";
2. на интернет адрес www.vratza.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 11. (1) Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на кмета на Община Враца, 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. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на Община Враца служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(2) актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, 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 с Административния регистър;

(4) 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) 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 на Общината.

Чл. 13. (1) Взаимодействието между структурните звена в общината за 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 за всяка административна услуга.

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 звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Враца се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок на директор дирекция „Административно обслужване и работа с кметствата“ всички настъпили промени за актуализация на информационните масиви;
2. да подават информация за предстоящи търгове и конкурси, както и сроковете за приемане на оферти по тях на служителя на гише ”Общинска собственост” в „Център за административно обслужване”;
3. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

Чл. 15. (1) Служителите от „Център за административно обслужване”, приемат всички необходими документи за изпълнение на административни услуги и предават готовите документи на физически, юридически лица, организации и други институции.

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

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да ги предадат в нормативно определения по резолюция срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд;

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

4. да предоставят за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/ кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

6. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7. заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ на/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. на всяка входяща преписка се попълва точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер), трите имена на подателя или наименование на учреждението и входящ номер;

12. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението) за изпращане;

- за преписки с други държавни институции – **задължително** указание, ако част или цялата преписка трябва да се изпрати на хартиен носител;

- входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота "Акстър-офис";

2. да контролират вътрешното движение на документите в звеното и тяхното изпълнение в съответствие със зададените срокове на административните услуги;

3. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

5. при напускане на служител да изискват предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 17. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават за резолюция в деня на тяхното получаване.

Чл. 18. (1) Кметът, Заместник кметовете и Секретарят на Община Враца 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 Общинска администрация - Враца.

(2) Ръководителите на дирекции, отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се изписва към документа в системата „Акстър - Офис“ и документа се резолира в същата система до изпълнителя.

(4) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

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

Чл. 19. (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 тази дейност се прави от упълномощен Заместник кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповед на Кмета лице.

(2) При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с ресорния началник отдел като се прилага и искането /жалбата или преписката/, по повод на които е съставен.

Чл. 20. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 21. (1) Община Враца приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

(2) Пред Община Враца 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) При подаване на заявленията в Център за административно обслужване, преносителят се легитимира с документ за самоличност.

(4) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в Центъра за административно обслужване, се регистрират по общия ред в деловодната система „Акстър-офис“.

(5) 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.

(6) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на първия работен ден след постъпване на искането в Община Враца.

(7) 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. 22. (1) Община Враца изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги и права на територията на Община Враца.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги и права на територията на Община Враца.

Чл. 23. При работа с клиенти, служителите от отделите на общинската администрация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване въведени в Община Враца със Система за финансово управление и контрол и Хартата на клиента.

Чл. 24. (1) Община Враца създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в общинската администрация;
2. пощенски кутии за сигнали на граждани и сигнали за корупция на входа на "Център за административно обслужване";
3. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
4. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
5. подаване на сигнали за корупция чрез официалния сайт на Община Враца.

(2) Община Враца проучва и измерва удовлетвореността на потребителите поне веднъж годишно, като на база резултатите от проучването се предприемат мерки по подобряване на административното обслужване.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 25. "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.

В Община Враца се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Чл. 26. (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

(2) Община Враца осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл. 27. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на Административно процесуалния кодекс.

Чл. 28. (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 и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Враца.

(3) Община Враца 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 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 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 се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по ЗЕИ, пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се приемат от служители в Центъра за административно обслужване или в деловодството на Община Враца.

Чл. 29. Община Враца, 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.

Извършват се периодични анализи за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картовите плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и извършването на контрол на тези дейности.

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

Чл. 30. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 31. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

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

(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 или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 32. (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, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

Чл. 33. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила и вътрешни правила за работа с електронни документи, документи на хартиен носител и използването на административната информационна система в Община Враца.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни 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 вътрешни правила за работа с електронни документи, документи на хартиен носител и използването на административната информационна система в Община Враца.

§3. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.