УТВЪРЖДАВАМ: (П)

НИНА КАЛОЯНОВА
СЕКРЕТАР ОБА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЧЕЛОПЕЧ

2020 год.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Предмет и обхват

Чл.1. Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Челопеч служат за регулиране на звената при осъществяване на административното обслужване на потребители, както и за регламентиране на характера и последователността на извършваните от тях дейности.

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

Раздел II

Принципи

Чл.3. Административното обслужване в рамките на Община Челопеч се осъществява при спазване на принципите, установени в 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 администативното обслужване в Община Челопеч;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение 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 – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
7. служебно събиране на информация;
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.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

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

- Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български език и английски, находящ се на следния адрес: пл. „Освобождение“ №1.
- Електронно:
  - чрез интернет страницата на Общината;
  - Единен портал за достъп до електронни услуги.

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Челопеч се осъществява чрез служители в ЦАО.

Чл.5. Достъпът до ЦАО 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.

Чл. 6. Служителите в ЦАО имат 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 с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и 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 в случаите на осигурена 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.

Чл.6. (1) Служителите в ЦАО входират получените писма, заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) и ги насочват към секретаря и кмета на общината, а когато се отнася за предоставяне на административна услуга и към съответния компетентен служител.

(2) Устните искания се входират след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерния образец - приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване.

(3) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществяват чрез:

- На гише в звено за административно обслужване в брой;
- Чрез системата за е-плащане /Портал за заявяване на електронни услуги/;
- По Банков път;
- Чрез ПОС терминал (само дължими местни данъци и такса битови отпадъци).

(4) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО 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 на Наредбата за административното обслужване.

(5) 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, част от настоящите правила като Приложение № 1.

(6) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно

Приложение № 8 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 2.

Чл. 7. (1) ЦАО предоставя изготвения индивидуален административен акт на място.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, съответния служител следва да изпрати заявения документ, данни и/или информация чрез лицензиран пощенски оператор както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) ЦАО изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ЦАО до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 8. (1) Работното време за работа с клиенти на **Центъра за административно обслужване е от 08:00 до 16:30 часа**

(2) В съответните звена за административно обслужване се установява такъв ред за ползване на почивките, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на установеното по ал. 1 работно време, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

(3) В случаите, при които в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, служителите на съответното звено продължават работа до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

Раздел II

Служебно начало

Чл. 9. Служителите, са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяваното от тях административно обслужване.

Чл. 10. Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, 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. 11. В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 12. Общината е определила следното помещение: Центъра за административното обслужване, находящ се на пл. „Освобождение“ № 1 /първи етаж на сградата на

общинска администрация/ за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел III

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 13. (1) Служителите на общинската администрация на Община Челопеч 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. 14. (1) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Челопеч се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, анагажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

(2) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компететния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 15. (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 компететни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Челопеч или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за остраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, 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.

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

Чл. 16. (1) Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компететност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.

(2) Административния акт по предходната алинея/ мотивираното решение за отказ се изпраща до заявител съгласно чл. 7, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 17. (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.

(4) пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

Чл. 18. 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.

Раздел IV

Информация за административното обслужване

Чл. 19. (1) Община Челопеч поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Челопеч чрез 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) Информацията по предходната алинея се обявява на официалното табло на общината за обявления, в брошури, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията и се публикува на интернет страницата на общината.

(4) Информация по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребителите, на ясен и общоразбиераем език, без абревиатури, съкращения и препратки.

(5) Информацията по ал. 1 се актуализира в 7-дневен срок от настъпването на промяна в обстоятелствата.

(6) 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. 20. 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. 21. (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 19, ал. 1 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. 22. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

Раздел V

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 23. Служителите на общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на съответната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входове 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.

Глава трета

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

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 24. (1) Общината:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:
   - изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
   - управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните 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;

(3) По преценка на общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. описание на пътя на потребителя;
3. провеждане на социологически проучвания;
4. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите чрез "горещ телефон";
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

Раздел II

Видове средства за осъществяване на обратна връзка

Чл. 26. Настоящият раздел урежда видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща методите за обратна връзка.

Чл. 27. 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. 28. Целите 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. 29. 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. 30. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 31. (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, Книга за мнения и предложения, кутия 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. 32. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:
1. Книга за подаване на мнения и предложения находяща се ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на кмета на община Челопеч. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.
4. Анализ на вторична информация.
5. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
6. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината — секция „Електронни услуги” на адрес: www.chelopech.egov.bg
2. Електронна поща: Obshtina.Chelopech@chelopech.egov.bg
3. Електронна форма на Анкетна карта - секция „Електронни услуги” на адрес: www.chelopech.egov.bg
4. Телефон: 07185/2550
5. Горещ телефон: 0800 20 003
6. Страница на общината в социалните мрежи
7. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”
8. Пощенска кутия, монтирана на сградата на общината.

C. Отчитане, анализ и подобрение на административните дейности:

D. Провеждане на социологически проучвания.

1. Два пъти годишно общинска администрация — Челопеч изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване в община Челопеч.
2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.
3. Анализ на медийни публикации.
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. 33. (1) Вътрешните средства – Книга за мнения и предложения, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в сградата на Общината на адрес пл. „Освобождение“ №1.

(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. 34. Външните средства за обратна връзка — на интернет страницата на общината се поддържа „Форма за подаване на сигнали” и електронна форма на „Анкетна карта” в раздел „Електронни услуги”, а електронна поща и телефон се публикуват в секция „Контакти“ на интернет страницата на общината.

Чл. 35. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страница на Община Челопеч.

Раздел III

Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 36. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — Форма за подаване на сигнали, електронна поща и горещ телефон се регистрира в АИС.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, се регистрира в АИС.

(3) Два пъти месечно комисия, назначена със заповед на Кмета на общината отваря кутиите за мнения и предложения от гражданите 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 на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 37. (1) Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служител на ЦАО, който регистрира получената писмена информация в АИС 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. 38. (1) Контрол по предоставената чрез форма за подаване на сигнали и електронна форма на „Анкетна карта" в раздел „Електронни услуги", електронна поща информация се осъществява от служител на ЦАО, който проверява постъпилата информация и същата за регистрира в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез Електронните формуляри и Електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител /само при необходимост/.

Чл. 39. (1) Контрол по информация, 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.

Раздел IV

Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 40. (1) Служителят по чл.37, ал.1 проверява съдържанието на пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти периодично, два пъти месечно - на 15-то и 30-то число от месеца.

(2) Служителят по чл. 38, ал. 1 събира новата информация, предоставена чрез „Форма за подаване на сигнали" и електронна форма на „Анкетна карта" в раздел „Електронни услуги", Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

(3) Служителят по чл. 39, ал. 1 регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез Горещите телефони в деня на обаждането.

Чл. 41. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите по чл. 37, чл. 38 и чл. 39 за регистриране в АИС на общината в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл. 40.

Раздел V

Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 41. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към секретаря и кмета на общината.

(2) Кметът или секретаря с резолюция насочва документа към компетентен служител, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на същия. Резолюцията съдържа указания и срок на изпълнение.

Раздел VI

Анализ на информацията

Чл. 42. След получаване на документа, съответния служител извършва 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. 43. (1) На всеки 6 (шест) месеца, служителите от ЦАО представят на кмета и 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. 44. 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. 45. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване и управление на на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Раздел VII

Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество

Чл. 46. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 43 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл. 47. (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. 48. (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 между потребителите и общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл. 49. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, на интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

Чл. 50. (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл. 51. Всяка година до 1 април общината изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Чл. 52. При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на общината спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 3).

Глава четвърта

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

Чл. 53. 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. 54. (1) Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;
2. Секретар на Общината;
3. Пряк ръководител.

(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.

Раздел II

Спазване на сроковете

Чл. 55. (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 5-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 на Община Челопеч 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 на Община Челопеч.

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Челопеч, 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 съдържат в електронна форма или на хартиен носител.

§3. „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 администрация.

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

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

§ 6. „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.

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

§8. Настоящите правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са утвърдени с Заповед № З-462 / 30.09.2020 год.

§9. 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.

§10. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Челопеч се осъществява от Секретаря на общината или от оправомощено от него лице.

Приложение № 1

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):
   - За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".
   - Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:
   Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:
   - удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
   - подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;
   - достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;
   - осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;
   - питейна вода;
   - възможност за ползване на тоалетна.

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:
   Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:
   - указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

- указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;
- указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;
- указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:
На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:
В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:
Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:
При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:
Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:
   - използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:
     - иницииране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
     - обръщение "Госпожо/господине";
     - запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";
     - завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

- демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
- в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:
    - На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
    - При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:
        - предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;
        - информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);
        - обявяването на информацията е, както следва:
            - информацията по чл. 16, ал. 1 – на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;
            - информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори": Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език: Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към

лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

- езикови познания – английски език на служителя/служителите;
- осигуряване на преводач от английски език;
- специализиран софтуер за симултанен превод.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:
Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:
    - до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
    - веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:
При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:
При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:
    - за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
    - за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:
Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:
    - насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
    - използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
    - осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
    - не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

- не е необходима за обслужването;
- е общоизвестна;
- е или следва да бъде служебно известна;
- изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Приложение № 2

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО): Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща

се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:
   Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:
   - паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут, и/или;
   - паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:
   Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа с потребители, включително за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или в почивни дни.

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:
   В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:
   - места за сядане за всички потребители – столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;
   - обособено място за консултации на потребители – маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;
   - зони или помещения с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж;
   - кът за деца;
   - тоалетни, вкл. за хора с увреждания;
   - помещения за преобуване/преобличане на бебета;
   - зони и/или помещения с друго предназначение, по преценка на администрацията съобразно нуждите на потребителите.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:
   В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени едно или няколко от следните видове техническо оборудване:
   - интерактивни системи, които са предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;
   - компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер;
   - достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:
В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:
Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:
Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място.

9. Стандарт за онлайн комуникация:
Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ) и/или разговори с автоматични отговори чрез текст, аудио или други визуални елементи (чатбот) и др.

10. Стандарт за облекло в ЦАО:
Служителите в ЦАО носят отличително униформено облекло, което се предоставя по реда, който е определен с Наредбата за служебното положение или с Наредбата за безплатното работно и униформено облекло, или носят елемент/елементи от униформено облекло – еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:
В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:
    - съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;
    - отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;
    - позволява запазване на ред онлайн, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:
На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време за броя на посетителите в помещенията, в които се

осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:
    В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:
    Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

15. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:
    Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

16. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":
    Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп. Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:
    - е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване;
    - в ЦАО работят само служители от общата администрация;
    - е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

17. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:
    Администрациите издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:
    - заявлението:
      - съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;
      - разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и
    - процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:
    Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни

жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

- дистанционно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи и/или мобилни приемни, и/или;
- конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, и/или;
- приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство;
- други подходящи модели по преценка на администрацията.