



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

---

УТВЪРДИЛ:  
КМЕТ НА ОБЩИНА: ВАСИЛ ГЮЛЕМЕТОВ

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЩИНА БРАЦИГОВО**

Декември, 2012

**ОБЩИНА  
БРАЦИГОВО**



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БРАЦИГОВО

*На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.*

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Брацигово служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

**Чл.2.** Административното обслужване в Община Брацигово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Общината и на правилата за деловодна дейност на Община Брацигово.

**Чл.3.** /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Брацигово.

/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.

### II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.4.** /1/ Административното обслужване в Община Брацигово се осъществява чрез „Център за административно обслужване”(ЦАО), намиращ се на партерния етаж в сградата на Общината с адрес гр. Брацигово, ул. "Атанас Кабов"№ 6а, и в кметствата в съответните населени места.

2/ Административното обслужване в Община Брацигово се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена/служители в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл.5.** Община Брацигово задължително използва своите – герб, знаме и химн при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

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

**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 Брацигово и на информационното табло.

**Чл. 8 /1/** Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 8:00 до 17:00 часа без прекъсване;

**/2/** 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 един астрономически час, след обявеното работно време.

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

**Чл. 9. /1/** Центърът за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Брацигово.

**/2/** Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

**Чл.10. /1/** Информация за предоставяните от Община Брацигово услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване, гр. Брацигово, ул. "Атанас Кабов" № 6а, и в кметствата;
2. интернет адрес [www.bratsigovo.bg](http://www.bratsigovo.bg);
3. информационното табло на партерния етаж в сградата на Общината.

**/2/** Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на Общината.

**Чл.11./1/** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация;

**/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 със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

**/4/** организацията по актуализацията и подготовката на информацията е



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

задължение на служителите от ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

## IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

**Чл.12./1/** При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

**/2/** Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в Центъра за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

**Чл.13. /1/** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

**/2/** Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

**Чл.14./1/** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

**/2/** Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината.

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

**Чл.15. /1/** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Брацигово се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административно обслужване на съответния служител, по компетентност;

2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

**Чл.16. /1/** Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

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





# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрация 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. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учрежденияето);
  - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

## **Чл.17.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

**Чл.18.** След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл.19./1/** Кметът, зам.-кмет, секретарят и главният архитект на Общината, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в Общинската администрация.

**/2/** Ръководителите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

**/3/** Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

изпълнение.

**Чл.20.** /1/ Резолираните документи се предават в деловодството / ЦАО за отразяване на резолюцията в деловодната система „Архимед“ и създаване на електронно досие /чрез сканиране и съхраняване в деловодната система/, след което се изпращат до изпълнителите. Размножават се минимално необходим брой екземпляри, като всеки към който е насочен документа има достъп до сканирания документ от системата „Архимед“ и да се запознае със съдържанието. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

/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 или отговора си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители на една задача, изискваща един отговор, отговорността за изпълнението на задачата е на първият посочен в сътрудничество с всички останали, посочени в нея лица.

**Чл.21.** 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 заместник кмета или друго упълномощено лице, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на Кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.22.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.23.** /1/ Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината/кмета подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, 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.24./1/** Община Брацигово приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Брацигово потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и Устройствения правилник.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкцията за деловодната дейност и Устройствения правилник .



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

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

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

**Чл.25.** /1/ Община Брацигово изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните данъци, такси и цени, приета от Общински съвет Брацигово, в нормативно определените срокове;

/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 Брацигово, приета от Общински съвет Брацигово.

**Чл.26.** При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Брацигово с Хартата на клиента, Етичният кодекс.

**Чл.27.** /1/ Община Брацигово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО;
2. анкетни карти;
3. попълване на Анкетна карта в ЦАО;

/2/ Община Брацигово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите поне веднъж годишно;

/3/ В резултат на получената, анализирана и консултирана 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.

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

**Чл.28.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.29.** /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар;
4. Главен архитект;
5. Директори на дирекции.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система през интернет или лично в ЦАО или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.30.** /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

/2/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

**Чл.31.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност и Устройствения правилник.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от Секретаря на Общината.

/2/ Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила

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

§4. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на извеждане на заповедта на кмета **02.01.2013 г.** в деловодната електронна система „Архимед“.

ОБЩИНА  
БРАЦИГОВО