

# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРАВЕЦ



УТВЪРЖДАВАМ: .....

**РУМЕН ГУНИНСКИ**  
*КМЕТ НА ОБЩИНА ПРАВЕЦ*

Съгласно Заповед № 3- 157/30.03.2022г.

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПРАВЕЦ**

**гр. Правец  
2022 година**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Правец служат за регулиране взаимодействието на административните звена при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. Организация на работата по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления, искания, запитвания и жалби, сигнали, предложения на гражданите и юридическите лица.

2. Взаимодействието на административните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

3. Координираност в дейността на административните звена при осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 2.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Правилника за документооборота в Община Правец и се използва електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Правец „Акстър офис“.

## **II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.3.** Административното обслужване в община Правец се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на общината и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой

**Чл.4. /1/.** „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Правец.

**/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 и юридическо лице относно административно правен 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.

### III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.5.** /1/. Административното обслужване в Община Правец се осъществява чрез Центъра за административни обслужване (център за обслужване на граждани), обозначен с указателни табели на български език, находящ се на партерния етаж в сградата на общинска администрация Правец с адрес град Правец, пл. „Годор Живков“ № 6.

Административното обслужване в Община Правец се осъществява и чрез отдел „Местни приходи“, обозначен с указателни табели на български език, находящ се на партерния етаж в сградата на общинска администрация Правец с адрес град Правец, пл. „Годор Живков“ № 6.

/2/. Административното обслужване в община Правец се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделите и дирекциите в общината.

/3/. Административното обслужване в кметствата и кметските наместничества на територията на общината се осъществява от определени за това служители, под ръководството на Секретаря на общината.

**Чл. 6.** /1/ Работното време за работа с граждани:

1. на Центъра за **административно обслужване** е от 08,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време. На отдел „Местни приходи“ е от 08,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време;

2. на главен архитект е четвъртък от 15,00 ч. до 17,00 ч.;

3. на служителите в сектор „ГРАО“ е всеки ден 08,00 ч. до 12,30 ч. и от 13,30 ч. до 17,00 ч.

4. на кметствата и кметските наместничества е от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/. Във всички останали случаи, гражданите, които желаят да посетят общинската администрация извън посочените часове, става след уточняване на дежурния на пропускателния пункт и съответния служител.

/4/. За посещения в рамките на чл. 6, ал. 3 се води и поддържа дневник на посещенията от дежурните служители в Община Правец. Външните лица се допускат до среща със служител от общинската администрация, след като в дневника на посещенията бъдат вписани следните индивидуализиращи ги данни: трите имена на посетителя, началния и крайния час на посещението, номера на работното помещение и лицето, което посещава, като е необходимо посетителят да се представи, да изясни причината за своето посещение и да се получи потвърждение от съответния служител.

/5/. Приемният ден за граждани от Кмета на общината е всеки последен четвъртък на месеца, като за часът на срещата, записаните лица ще бъдат уведомени предварително на оставения от тях телефон за контакт. Записването става по един от следните начини – на място в Центъра за административно обслужване – пл. „Годор Живков“ №6 или на телефон 07133/2288.

/6/. Контролът по спазване на пропускателния режим се осъществява от Секретаря на общината.

**Чл.7.** При осъществяване на административното обслужване служителите в Центъра за

административно обслужване и отдел „Местни приходи“ имат следните задължения:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към служителите от администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, протестът или предложението по предварително установен ред;
4. да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. да приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. да дават информация за хода на работата по преписката (вкл. по телефон и по имейл);
8. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява 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;
11. изпълнява 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
12. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Правец;
13. да се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
14. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;
15. да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак-бадж-с със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;
16. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от Община Правец административни услуги;
17. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, да дават разяснения, ако е необходимо да се изисква компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
18. да разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
19. да предоставят на клиентите входящ номер на преписката им;
20. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
21. да не водят лични разговори в присъствието на клиенти;
22. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса на

административното обслужване, да правят предложения и да иницират прилагането на нови решения.

23. други задължения, свързани с административното обслужване.

**Чл.8.** За осъществяване качествено и ефективното обслужване служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции и отдели на общинска администрация Правец, когато е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

**Чл.9.** /1/. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието към администрацията е качеството на обслужване на гражданите.

/2/. За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. места за попълване на искания, заявления, сигнали, предложения или жалби;
2. налични формуляри на искания, заявления, листи, химикалки, брошури, анкетни карти, без абривиатури, съкращения и препратки;
3. достъпност за хора с увреждания.

#### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл. 10.** /1/. Община Правец извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в Центъра за административно обслужване, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

/3/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури, клиентът подава заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване в общинска администрация Правец. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

/4/. При обективна възможност за извършване на комплексна административна услуга чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на Община Правец, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи издавани от други администрации.

/5/. Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от Центъра за административно обслужване, отдел „Местни приходи“ и служителите, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

/6/. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Правец или могат да бъдат направени справки в средата за обмен на данни RegiX, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

/7/. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване 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 от АПК.

/8/. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подадат по електронен път или лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните

административни услуги .

/9/. Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/10/. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалния акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя /получателя/; цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган, цената за пощенската услуга се заплаща от Община Правец на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

## V. ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

**Чл.11.** /1/. Общинска администрация Правец осигурява информация за административните и технически услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс.

/2/. Информация за предоставяните от Община Правец услуги може да бъде получена:

1. лично в Центъра за административно обслужване;

2. лично в отдел „Местни приходи“;

3. по телефон;

- Център за административно обслужване - 07133/4872;

- отдел „Местни приходи“ 07133/4875;

4. по електронна поща – [delovodstvo@pravets.bg](mailto:delovodstvo@pravets.bg);

5. на интернет адрес на община Правец в раздел „Административни услуги“;

/3/. Образци на заявления и стандарти за предоставяне на /комплексни/ административни и технически услуги са на разположение:

1. в Центъра за административно обслужване и в отдел „Местни приходи“;

2. на интернет страницата на общината в раздел „Административни услуги“ ;

**Чл. 12.** /1/. Общинска администрация Правец осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината [www.pravets.bg](http://www.pravets.bg).

/2/. Задължителната информация съдържа:

1. точно наименование на администрацията;

2. структура;

3. седалище и адрес;

4. данни за кореспонденция;

5. работно време на администрацията;

6. работно време на Центъра за административно обслужване, работно време на отдел „Местни приходи“ и на съответните отдели;

7. формуляри на предлаганите услуги със стандартите за административно обслужване /нормативна база, срок, цена или такса на услуга, необходими документи/;

8. информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;

9. редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;

10. основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Правец;

11. проекти на нормативни актове;

/3/. Информация относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове се публикуват на интернет страницата на общината, съгласно чл. 26 от Закона за нормативните актове.

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

**Чл.13.** /1/. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административното обслужване, ръководителите и служителите в дирекциите и отделите в Община Правец се задължават :

1. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация от Центъра за административно обслужване;

2. да подпомагат служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

3. да анализират ежемесечно показателите за изпълнение на всяка услуга и да предлагат пътища за подобряването им;

4. да провеждат периодично обучение на служителите, обслужващи отделните групи административни услуги.

/2/. Служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции или отдели в община Правец, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл. 14.** /1/. Информацията за административното обслужване се актуализира в периодично при влизане в сила на промените в нормативните актове;

/2/. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет страницата на общината, стандарти за административно обслужване.

/3/. Наименованията на административните и техническите услуги са в съответствие с услугите, вписани в Административен регистър, раздел от Интегрирана информационна система на държавната администрация, поддържана от Министерски съвет.

/4/. Организацията по актуализацията и подготовката на информацията с задължение на Секретаря на Община Правец с непосредственото участие на служителите от дирекциите и отделите, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

**Чл. 15.** Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация.

## **VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ С ДИРЕКЦИИТЕ И ОТДЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА**

**Чл. 16.** /1/. Служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ приемат документи във връзка с изпълнение на административни и технически услуги и решения и предават готови документи на физически и 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 предадат резултата в нормативно 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 регистрацията преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрацията 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 насочени 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 в Центъра за административно обслужване за изпращане с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
  - с входящия номер на писмото, на което се отговаря;
  - с указания за начина изпращане, искане за изпращане по електронната поща, с искане за връщането на обратна разписка и др.;

**Чл. 17.** Ръководителите на дирекции и отдели 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 регистрират чрез електронната система за регистрацията и контрол на документооборота, документите се предават на кмета на Община Правец в деня на тяхното получаване за резолюция.

**Чл. 19.** /1/ Заместник-кметовете, секретарят и главният архитект на Общината, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните експерти в общинската администрация.

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

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, подпис на резолюцията, задача и срок за изпълнение.

**Чл. 20.** /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за отразяване в деловодната система и се изпращат до изпълнителите в деловодната система „Акстър офис“. 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 няколко изпълнители, водещ организатор на изпълнението е длъжностното лице, посочено на първо място. Резолираните на второ и последващо място се задължават да предадат на водещия становищата си по преписката, като същите са длъжни да съгласуват изходящия документ.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.



**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 упълномощен зам.-кмет, 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. Същите е необходимо да бъдат 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.

/3/. Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдените правила в Общинска администрация Правец.

### **VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 24.** Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

**Чл. 25.** /1/. Контролът по изпълнение на задачите се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции и началници на отдели.

**Чл. 26.** Обект на контрол по изпълнението на задачите и спазване на сроковете са:

1. задачите, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в системата;
2. задачите, произтичащи от решения на Общинския съвет, регистрирани в системата;
3. задачите, поставени от преките ръководители или дадени със заповед на кмета.

**Чл.27.** /1/. Сроковете за изпълнение на /комплексни/ административни и технически услуги са определени в Наредба № 15 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Правец.

/2/. Срокът за отговор на постъпило заявление на граждани е съобразно АПК, освен ако в специален нормативен акт е установен друг срок.

/3/. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, същият може да бъде удължен по преценка на възлагащия, което се отразява в деловодната система.

/4/. Срокът за изпълнение започва да тече от деня на регистрация в деловодната система „Акстър офис“.

/5/. Всички дейности по документите, от регистрацията да предаването им за архивиране, са съгласно настоящите вътрешни правила, „Номенклатура на делата, образувани от дейността на Община Правец със сроковете за съхранение“, Правилника за документооборота в Община Правец.

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

**Чл. 28.** /1/. Община Правец извършва административни и технически услуги, като си взаимодейства с потребителите, чрез:

1. лично подаване на заявление/искане, жалба, предложение и др;
2. лицензиран пощенски оператор;

3. електронна поща – [delovodstvo@pravets.bg](mailto:delovodstvo@pravets.bg);
4. раздел за административни услуги в интернет страницата на Община Правец – [www.pravets.bg](http://www.pravets.bg).

/2/. Писмените заявления/искания, жалби, предложения и други документи, пристигнали от служителите в Центъра за административно обслужване и в отдел „Местни приходи“ по каналите за достъп, съгласно чл. 28, ал.1, се регистрират по общия ред, съгласно Правилника за документооборота в община Правец.

/3/. Датата на започване на производството по извършване на административна и техническа услуга е датата на постъпване на заявлението в община Правец.

/4/. Заявленията /исканията, жалбите, предложенията и други документи, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и получени след срока, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден, следващ деня на вхождане на съответния документ в деловодната система на Община Правец.

/5/. Пред Община Правец потребителите на административни и технически услуги могат да се представляват и от други граждани с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

**Чл. 29.** /1/. Видовете административни и технически услуги и сроковете за тяхното извършване са определени в Наредба № 15 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от Община Правец.

/2/. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите се извършва, съгласно Наредба № 15 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от Община Правец.

**Чл. 30.** /1/. При работа с потребители на услуги служителите от Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Правец с Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

/2/. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 10 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или на броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 20 минути.

**Чл. 31.** Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурирани изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на администрацията на Община Правец или други администрации.

## **Х. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл. 32.** /1/. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите с цел измерване удовлетвореността на клиента, Община Правец създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;
2. кутии за мнения, коментари, оплаквания и сигнали за корупция, находящи се във файловете на Общинска администрация Правец;
3. възможност за он-лайн попълване на анкетна карта в интернет страницата на община Правец.

/2/. На база получените резултати два пъти годишно се извършва анализ за постигнатите резултати и се изготвя оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване.

/3/. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които

се оповестяват пред обществеността.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§2. „Запитване“ е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на общинска администрация Правец, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

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

§4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва.

§5. Ръководителите на дирекции и отдели и служителите в общинска администрация Правец са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§6. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на община Правец.

Съгласувал:

**Албена Петрова**  
Секретар на Общ.

Изготвил:

**Николина Борисова**  
Юрисконсулт на Общ.