



## **ОБЩИНА ПОПОВО**

**7800 гр.Попово**  
ул. „Ал.Стамболийски“ №1  
**тел.:** 0608/40021  
**факс:** 0608/40024

## **MUNICIPALITY POPOVO**

**7800 Popovo, Bulgaria**  
str „Al.Stamboliyski“ №1  
**tel.:** +359 60840021  
**fax:** +359 60840024

**e-mail:** [obstina@popovo.bg](mailto:obstina@popovo.bg)  
**web-site:** <http://www.popovo.bg>



**УТВЪРДИЛ,**

**За кмет на Община Попово**  
**Зам.-кмет инж. Милена Божанова,**  
**Съгласно Заповед №З-17-614/15.08.2017г.**  
**на кмета на Община Попово**

# **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РЕДА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПОПОВО**

## **Раздел I**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл.1. Настоящите правила за организацията и реда на административното обслужване в община Попово, наричани по-нататък Правилата служат за регулиране на взаимодействието надирекциите и звената в общината при реализирането на административното обслужване, както и на последователността на извършваните в тях и от тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в община Попово, наричана по-нататък общината се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА). Административно-процесуалния кодекс (АПК). Наредбата за административното обслужване (НАО), Наредбата на Общински съвет гр. Попово за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, Наредбата на Общински съвет гр. Попово за определяне размера на местните данъци на територията на община Попово и Хартата на клиента на общината и Етичен кодекс, а именно:

1. законност;
2. съразмерност-разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. равенство и взаимно уважение;
5. истинност;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;

8. последователност и предвидимост;
9. достъпност, публичност и прозрачност;
10. ефективност;
11. отговорност и отчетност;
12. субординация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

Чл.3. Административното обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги в Община Попово, а именно

-организацията на работата в общината по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления/искания за административни услуги, жалби, протести, сигнали, предложения, и запитвания на физическите и юридическите лица;

- организацията по предоставяне на електронни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги.

Чл.4. Организацията на работата относно достъпа до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация се регламентира с вътрешни правила, утвърдени със заповед на кмета на общината.

Чл.5. Организацията на работата относно приемането и издаването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис се регламентира с Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис, утвърдени със заповед на кмета на общината.

Чл.6. Административното обслужване в общината се осъществява на български език.

Чл.7. Административната услуга представлява:

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. извършването на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. експертизите, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице.

Чл.7.ал.1. Комплексното административно обслужване /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Попово, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията на общината, т.н. първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронен или на хартиен носител.

## Раздел II

### ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ТЯХНОТО ФАКТИЧЕСКО ПРИЛОЖЕНИЕ В ОБЩИНА ПОПОВО

Чл.8. Равен достъп до административните услуги, както и до информацията за тях, а именно: изградени рампи за хора с увреждания в опорно-двигателния апарат и майки с детски колички до

„ЦАУИ” и Дирекция „МДТ” в сградата на Община Попово-ул. „Александър Стамболийски” №1.

Чл.8.ал.1. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях са както следва:

- на място- в ЦАУИ
- по пощата-като получават услугата по тяхно желание чрез лицензиран пощенски оператор в страната и чужбина
- електронен портал на Община Попово-гражданите могат да си изтеглят заявленията за съответната услуга и да я поискат за изпълнение
- Публичен Административен регистър към Интегрираната информационна система на държавната администрация- <http://isda.government.bg/>
- по електронен път чрез наличен електронен подпис
  - устно заявяване-на място в ЦАУИ и Дирекция „МДТ” в Община Попово.

Чл.8.2. Община Попово създава вътрешни критерии за добро административно обслужване като служителите от ЦАУИ към Дирекция „Обща администрация”, от Дирекция „МДТ”, кметовете и кметски наместници имат следните задължения:

1. да носят служебен бадж, да се представят с името и длъжността си, а при телефонни обаждания -да съобщават и названието на администрацията;
2. да се отнасят към потребителите отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение и от отсрещната страна;
3. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;
4. да се обличат съгласно установените норми на приличие в общината;
5. да проявяват съчувствие и желание да окажат помощ;
6. да насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс. интернет и електронно подписани документи;
7. да се стремят да изграждат доверие чрез открито общуване и осигуряване на точна и пълна информация на потребителите в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
7. да защитават неприкосновеността на потребителите;
9. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административното обслужване;
10. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
11. да се изразяват ясно и точно;
12. да се стремят да бъдат убедителни;
13. да се стремят потребителите да получат отговор на всички интересующи ги въпроси;
14. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
15. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение.

Чл.8. ал.3. Служителите от ЦАУИ, Дирекция „МДТ”, кметовете и кметските наместници осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани и специализирано обучение за работа с хора с увреждания

3. добро познаване на дейността на общината, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешни актове и документи;

3. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата, при възможност, и осигуряване на непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;

4. управление на знанието - умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;

5. оперативност и деловитост;

6. умение за работа в екип;

7. периодично осигуряване на необходимия брой екземпляри от Харта на клиента и Анкетна карта;

8. непрекъснат стремеж за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

10. спазване на трудовата дисциплина и изискванията на актовете, свързани с противопожарната безопасност и здравословните и безопасни условия на труд.

11. разработване на най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;

12. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията на административни звена в общината в периоди, определени от секретаря на общината;

Чл. 8.ал.4. Надеждна обратна връзка:

- анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ЦАУИ, в кметствата на община Попово или за попълване по електронен път от интернет страницата на общината;

- кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦАУИ и в кметствата на община Попово

- Система за експресно мнение за качеството на обслужване /СЕМКО/

- възможност за подаване на сигнали за корупция в сайта на община Попово [www.popovo.bg](http://www.popovo.bg)

Чл.8.ал.5. Качество на предлаганите услуги:

-спазване на сроковете;

-достъп по електронен път на ръководството, относно проверка на изпълнението и резолюциите чрез вградената интернет система „Архимед”

Чл.8.ал.6. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента, Етичният кодекс, Правилата на кмета на общината, Наръчника по качеството и процедурите по системата за управление на качеството, оповестени чрез интернет страницата на общината и на информационните табла.

Чл.8.ал.7. В общината се установяват следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

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

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

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

Чл.8.ал.8. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Попово.

## Раздел III

### ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. Центърът за административни услуги и информация към Дирекция „Обща администрация”, Дирекция „Местни данъци и такси”, кметовете и кметски наместници осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Попово.

Чл.10. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.11. Центърът за административни услуги, Дирекция „МДТ”, осигуряват информация за видовете услуги, които се извършват в Община Попово чрез:

-лично на гишетата;

-електронен портал на община Попово

Чл.12. Наименованието на всички видове услуги във всички информационни материали и електронни бази данни са в съответствие с Регистъра на услугите, съгласно Наредбата за административния регистър, приета с Постановление на Министерски съвет.

Чл.13. На потребителите на услуги се предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп до следната информация:

1. Точно наименование на администрацията;
2. Структура;
3. Седалище и адрес, както и адресите на териториалните звена, ако има такива;
4. Данни за кореспонденция, включително телефон, адрес на електронна поща и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;
5. Актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
6. Уникален идентификатор;
7. БУАСТАТ;
8. Работно време на администрацията;
9. Работно време на Центъра за административно обслужване;
10. Описание на административните услуги, включващо:
  - а) наименованието на административната услуга, съответстващо на Регистъра на услугите.
  - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
  - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;
  - г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;

- д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
- е) таксите или цените.
- 11. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;
- 12. Информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;
- 13. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;
- 14. Основни нормативни актове, свързани с дейността на съответната администрация, включително решенията на общинските съвети;
- 15. Проекти на нормативни актове, изготвени от съответната администрация;
- 16. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

Чл.14. Информация за предоставяните от община Попово услуги може да бъде получена от:

1. Структурите за административно обслужване: "Център за административни услуги и информация" и Дирекция „Местни данъци и такси" в сградата на община Попово и от служителите в кметствата на общината.
2. телефон в ЦАУИ-0608/40235; факс + 359 60840024
3. интернет адрес: [www.popovo.bg](http://www.popovo.bg)
4. информационни табла в ЦАУИ, Дирекция „МДТ" и в кметствата на общината.

Чл.15. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАУИ, Дирекция „МДТ" и в кметствата на общината, за предоставяните от тях услуги и на интернет адрес <http://iisda.government.bg/> [www.popovo.bg](http://www.popovo.bg), с възможност за изтегляне и подаване.

Чл. 16. Информацията за административното обслужване се актуализира периодично след влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация;

Чл.16. 1.Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства.

Чл.17. Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на секретаря на общината и на директора на дирекция „Обща администрация" с непосредственото участие на служителите от дирекциите, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

## Раздел IV

### СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.18. Администрацията е длъжна служебно да осигурява всички създавани и съхранявани от нея документи /налични на електронен или хартиен носител/, необходими за предоставяната от тях комплексна административна услуга.

Чл. 19. При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява доколкото е възможно междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в нарушение на законодателството в Република България.

Чл.20. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

Чл.21. 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.

## Раздел V

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПОПОВО

Чл.22. Административното обслужване в Община Попово се организира и извършва от Дирекция „Обща администрация“ чрез „Центъра за административни услуги и информация“, наричан по-нататък ЦАУИ и Дирекция „Местни данъци и такси, които организират цялостната дейност по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Чл.23. В кметствата на общината административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява от определени за това служители.

Чл.24. За ориентация на потребителите на входа на общината са поставени указателни табели на български и английски език относно местонахождението на ЦАУИ.

Чл.25. ЦАУИ се намира на партерния етаж на общината на адрес пл. "Ал. Стамболийски" № 1 - с шест гишета за прием на гражданите, от които: две гишета „Общо деловодство и каса“ и три гишета „Гражданско състояние“. Работното време в ЦАУИ е съобразно с изискванията на Наредбата за административното обслужване и е указано с информационни табели на административната сграда, така че да бъде осигурен достъп до ЦАУИ на потребителите на административните услуги в удобно за тях време. „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГРАО) издава смъртни актове и през почивни и празнични дни- от 08.00 до 16.00 часа.

Чл.25.1. На територията на ЦАУИ е разположена Служба по геодезия, картография и кадастър - Търговище, с дежурства в община Попово – по график, изнесен в ЦАУИ.

Чл.25.ал.2. Дирекция „Местни данъци и такси“ (МДТ) се намира на партерния етаж на общината на адрес пл. "Ал. Стамболийски" № 1 - с пет гишета, от които: едно гише „Данъчни оценки и удостоверения“, две гишета „Приемане на данъчни декларации“ и две гишета „Каса“. Работното време на звеното е съобразно изискванията на Наредбата за административното обслужване и е указано с информационни табели на административната сграда, така че да бъде осигурен достъп до Дирекция „Местни данъци и такси“ на потребителите на административните услуги в удобно за тях време.

Чл.25.ал.3. Служителите в ЦАУИ се стремят да изпълняват обслужване на принципа „едно гише“, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на общината и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп - приемна, обикновена и електронна поща, телефон, факс, Интернет, електронни документи, подписани с универсален електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

Чл.26. Вътрешният дизайн и местоположението на ЦАУИ и Дирекция „МДТ“ отговарят на условията за функционалност. В помещенията са осигурени:

- 1.вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
- 2.информационни табла с актуална информация - написана на разбираем български език по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
- 3.приветлива, чиста и безопасна обстановка;
- 4.добро осветление, вентилация и отопление;
- 5.обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;
- 6.лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;
- 7.свободен достъп за общуване между служител и потребителите;
- 8.информационни и други материали - наличност на бланки, формуляри, заявления. анкетни карти; листове и химикалки: бюлетини, дипломи и брошури.

Чл.27. В кметствата на общината административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява по реда, при условията и в сроковете съгласно тези правила, ако е създадена и обявена такава възможност.

Чл.28. Административното обслужване в общината се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции и звена в общината, и съответните институции и организации при извършване на вътрешни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги.

Чл.29. Служителите от дирекциите на общинската администрация осъществяват в ЦАУИ консултации на физическите и юридическите лица при необходимост.

Чл.30. Служителите на общината изготвят отговори на писма на физически и юридически лица по въпроси с фактическа и правна сложност, съобразно своята компетентност, възложени им с Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Попово.

Чл.31. Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от ЦАУИ, Дирекция „МДТ“ и кметовете и кметски наместници имат право да получават, а служителят, към когото е отправено искането е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

Чл.32. Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 186 от Кодекса на труда и чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

## **Раздел VI**

### **ФУНКЦИИ НА СТРУКТУРИТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПОПОВО**

Чл. 33. Дейността на служителите в ЦАУИ, Дирекция „МДТ“, кметовете и кметски наместници при създадена възможност, се изразява в:

- 1.информирание и консултиране на потребителите на административни услуги по запитвания от общ характер;



2.приемане и регистриране в автоматизирана деловодна информационна система -АРХИМЕД, с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги, наричана по-нататък АИС, или в съответната система обслужваща Дирекция „МДТ“ на заявления и искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

3.насочване въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4.получаване и регистриране на получените документи на официалния електронен адрес на общината;

5.предоставяне на входящия номер на преписката - с дата на завеждане и информирание за срока на изпълнение като при КАО задължително се отбелязва и начина на получаване;

6.даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, а при невъзможност да бъдат попълнени от потребителите - попълване на необходимите данни;

7.предоставяне на предварителна информация за сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация;

8.приемане и регистриране на заявления и регистриране на устни запитвания за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и заповедта на кмета;

9.приемане и регистриране на жалби и сигнали срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

10.извършване на проверка в АИС или в съответната система обслужваща Дирекция „МДТ“ и предоставяне на информация относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;

11.осъществяване връзката с останалите дирекции и звена от администрацията по повод извършването на административната услуга.

## **Раздел VII**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

Чл.34. Община Попово приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

Чл.35. Пред община Попово потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

Чл.36. Писмените искания, приети от служителите в ЦАУИ и Дирекция „МДТ“ се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Попово

Чл.37. Исканията, внесени устно, се отразяват писмено от длъжностното лице и подписват от заявителя, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК и Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Попово.

Чл.38. Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е

датата на постъпване на искането в община Попово.

Чл.39. За искания, подадени по пощата, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от деня в който се заведат в системата за документооборота.

Чл.40. Община Попово, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени“, „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата на общинския съвет - гр. Попово за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

Чл.41. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва по касов път на гишета "Каса" в ЦАУИ и Дирекция „МДТ“ или по банков път .

## **Раздел VIII**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 42. Служителите на ЦАУИ, Дирекция "МДТ", кметовете и кметски наместници:

1.приемат и регистрират в АИС, или в съответната система обслужваща Дирекция „МДТ“ постъпилите заявления и искания за извършване на административни услуги;

2.извършват проверка в АИС или в съответната система обслужваща Дирекция „МДТ“ за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;

3.неправилно подадените заявления и искания за извършване на административни услуги се препращат на компетентните органи с копие до подателите;

4.разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга:

5.проверяват документите, необходими за извършване на исканата административна услуга;

6.предоставят информация за хода на работата по извършване на административните услуги.

Чл.43. Постъпилите и регистрирани искания и заявления за административни услуги се насочват за резолиране от кмета на общината или към упълномощено(и) от него лице(а) съгласно Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител.

Чл.44. Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава за архива на общината.

## **Раздел IX**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Чл.45. Приемането, регистрацията в АИС и координацията по постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести се извършва от служителите на ЦАУИ, кметовете и кметски наместници.

Чл.46. Не се приемат и административират анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Чл.47.Приетите и регистрирани предложения, сигнали, жалби и протести се насочват за резолиране от кмета на общината.

Чл.48.Работата с документите се извършва от служителите в ЦАУИ, кметовете и кметски наместници, които спазват следната последователност:

1. приемат и регистрират в АИС постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести;
2. извършват проверка в АИС за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;
- 3.неправилно подадените документи се препращат от Дирекция „Обща администрация " на компетентните органи с копие до подателите.

Чл.49. Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава за архива на общината.

Чл.50. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители в общината се обработват съгласно Правилата за приемане и отчитане на сигнали за корупция и жалби на граждани и юридически лица в Община Попово.

## **Раздел X**

### **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ОБЩИНАТА**

Чл.51. На интернет страницата на общината се публикува и системно актуализира по предложение от Дирекция „Обща администрация " информацията относно:

1. задължителната информация по чл. 16. ал. 1, т. 1 от Наредбата за административното обслужване относно функциите и организацията на работа в общината във връзка с предоставянето на административни услуги;
2. информация за извършваните административни услуги от общината;
3. приложенията по ЗДОИ;

## **Раздел XI**

### **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ**

Чл.52. Община Попово, в качеството ѝ на доставчик на електронни административни услуги предоставя електронни административни услуги на гражданите и организацияте в рамките на своята компетентност.

Чл.53. Получател на електронни административни услуги е гражданин или организация, които ползват електронни административни услуги.

Чл.54. Община Попово осигурява подробна информация относно всяка предлагана електронна административна услуга свободно и безплатно. Тази информация се предоставя и чрез официалната интернет страница на общината.

Чл.55. Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

Чл.56. При предоставяне на електронна административна услуга общината предварително информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно:

1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето ѝ;

2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до него;

3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;

5. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

Чл.57. Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин и в удобен за потребителите диалогов режим, включително за лица с увреждания.

Чл.58. При предоставянето на електронни административни услуги се прилагат разпоредбите на Закона за електронното управление и Закона за електронния документ и електронния подпис.

Чл.59. Община Попово предоставя вътрешни електронни административни услуги, свързани с осъществяването на правомощията ѝ и с извършването на електронни административни услуги на гражданите и организацияте.

Чл.59.1. Вътрешните електронни административни услуги се предоставят задължително чрез единната среда за обмен на електронни документи.

## **Раздел XII**

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

Чл. 60. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в ЦАУИ, Дирекция "МДТ", кметовете и кметски заместници, ръководителите и служителите в структурата на община Попово се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив до секретаря на общината;

2. да подпомагат служителите по ал. 1 с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

Чл.60.ал.1. Служителите от общинската администрация, определени за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок, в зависимост от вида на услугата - бърза или обикновена;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;

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

4. 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;

5. да информират прекия си ръководител, реал. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител или определеното със заповед лице;

8. да предават документите за експедиция с:- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя наименование на учреждениято) и с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.60.ал.2. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез АИС; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им дирекции и отдели 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.

3. да събират и предоставят информация за предоставените услуги в срокове, определени от секретаря на общината, но не по-малко от два пъти годишно.

4. За постигане на по-добра координация и взаимодействие ръководните служители на общината:

- обсъждат възникналите проблеми по организацията на работата и набелязват мерки за тяхното отстраняване с цел оптимизиране на работните процеси;

- периодично обменят опит и информация;

- предлагат актуализиране на вътрешноадминистративните документи във връзка с настъпили структурни или нормативни изменения, или за установяване на по-добра координация между структурните звена.

## Раздел XIII

### МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНАТА ЗА АДМИНИТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.61. Подборът на персонала за работа в звената за административно обслужване се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл.62. Специализираното обучение на служителите от ЦАУИ, Дирекция „МДТ”, кметовете и кметски наместници организирано по утвърден от секретаря на общината график е насочено към:

1. умения за работа с ИС и отделните и решения, както и внедряването на нови модули;
2. административно обслужване на „едно гише“- принципи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове в областта на местното самоуправление. свързани с административното обслужване;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл.63. Ръководството на общината прилага механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЦАУИ, Дирекция "МДТ", кметовете и кметски наместници, съобразно действащите в общината правила.

Чл.64. Служителите в ЦАУИ, Дирекция "МДТ", кметовете и кметски наместници ползват нормативно определената почивка в рамките на работния ден.

Чл.65. За служителите в ЦАУИ, Дирекция "МДТ" и кметовете и кметски наместници се осигурява софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия на работа.

Чл.66. При контактите с други дирекции и звена за административно обслужване, служителите от ЦАУИ, Дирекция "МДТ", кметовете и кметски наместници проучват и въвеждат добри практики от другите администрации, постигнали като резултат хвъкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административно обслужване.

## **Раздел XIV**

### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл.67. Община Попово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ЦАУИ, в кметствата на община Попово.
2. кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦАУИ и в кметствата на община Попово:
3. възможност за подаване на сигнали за корупция в сайта на община Попово [www.popovo.bg](http://www.popovo.bg)
4. Система за експресно мнение за качеството на обслужване /СЕМКО/.

Чл.68. Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и на Интернет страницата на общината.

Чл.69. Община Попово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

## **Раздел XV**

### **МОНИТОРИНГ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНАТА**

Чл.70. Мониторингът във връзка с административното обслужване се извършва централизирано от секретаря на общината.

Чл.71. Директорът на дирекция „Обща администрация” предоставя информация на секретаря на общината за движението на документите, свързани с административното обслужване не по-малко от два пъти годишно.

Чл.72 . Директорите на дирекции и Ръководителите на звената събират и предоставят на Секретаря на общината необходимите данни за информационната система за попълване на отчетните доклади за състоянието на администрацията и Системата за самооценка на административното обслужване в определените отчетни периоди

## **Раздел XVI**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

Чл.73. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.74. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

- 1.Кмет;
- 2.Заместник кмет;
- 3.Секретар;
- 4.Директори на дирекции и Ръководители на звена.

Чл.75. Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в електронната система през Интернет или лично в ЦАУИ/кметствата на общината или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.76. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

Чл.77. Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

Чл.78. Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл.79. 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 АИС.

Чл.80. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Попово.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в община Попово се издават на основание чл. 1. ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (Загл. изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Всички служители на Община Попово се запознават с вътрешните правила и носят дисциплинарна отговорност за навременното и законосъобразното оформяне на документите, свързани със заявената от потребителя административна или комплексна административна услуга,

както и лична отговорност по спазване на етичните норми на поведение в отношенията с гражданите и юридическите лица по време на цялостния процес на административно обслужване.

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

§ 4. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за организацията и реда за административно обслужване се осъществява от секретаря на община Попово.

§ 5. Вътрешните правила са приети със Заповед №3-17-623#1/16.08.2017г. на Зам.-кмета на Община Попово на основание чл. 44 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.