



**УТВЪРЖДАВАМ:**

/п/

**ДЕСИСЛАВА МАНОВА –**

*Секретар на Община Долна Митрополия*

**29.03.2022 г.**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО**  
**ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ**



### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**Чл. 1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия. Утвърждават се на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

**Чл. 2.** Административното обслужване в Община Долна Митрополия се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долна Митрополия.

**Чл. 3.** /1/ „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Долна Митрополия

/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. експертните, 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 Долна Митрополия се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО) в сградата на Общината на адрес ул. „Св.св. Кирил и Методий“ № 39.

/2/ Административното обслужване в Община Долна Митрополия се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции, и организации.

**Чл. 5.** Община Долна Митрополия използва утвърдени бланки за водене на кореспонденция, за изготвяне на рекламни и информационни материали.

**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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Долна Митрополия и на информационните табла.



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

**Чл. 8.** Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от 8.30 ч. до 17.00 часа.

### 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 Долна Митрополия.

/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 Долна Митрополия услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване в сградата на Община Долна Митрополия;
2. На телефони: 065998810 – централа или 06552/2048; 06552/2411 и 064 680704;
3. Интернет адрес [www.dolnamitropolia.bg](http://www.dolnamitropolia.bg); e-mail - [dolnamitropolia@el-soft.com](mailto:dolnamitropolia@el-soft.com); [kmet@dolnamitropolia.egov.bg](mailto:kmet@dolnamitropolia.egov.bg)
4. Информационните табла в ЦАО

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

1. Центъра за административни услуги в сградата на Община Долна Митрополия;
2. на интернет адрес: [www.dolnamitropolia.bg](http://www.dolnamitropolia.bg) с възможност за изтегляне;
3. в Административен регистър;
4. като електронна административна услуга, чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги.

**Чл. 11.** /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове, освен ако не е предвидено друго в нормативен акт;

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, 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, посочени Интегрирана информационна система на държавната администрация „Административния регистър“;



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

### 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 звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Община Долна Митрополия.

**Чл. 13.** /1/ 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.

/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.

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

**Чл. 14.** /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Долна Митрополия се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦАО;
2. да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

**Чл. 15.** /1/ Служителите в Центъра за административно обслужване:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. 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;



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. 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. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
12. 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.

/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, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
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 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;
6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
9. да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

**Чл. 16.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението;



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

2. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. 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. 17.** След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл. 18.** /1/ Секретарят или оправомощено съгласно специален закон длъжностно лице 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 и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолирания.

**Чл. 19.** /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на Общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията

/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.

**Чл. 20.** /1/ Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен Заместник-Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със заповед на Кмета лице.

**Чл. 21.** /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО/деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за 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



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

**Чл. 22.** /1/ Община Долна Митрополия приема писмено и устно, вкл. по телефон, подадени искания за издаване на *индивидуален* административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

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

/3/ Писмените искания, приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Долна Митрополия.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл. 29, ал. 5

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

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

**Чл. 23.** /1/ Община Долна Митрополия, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долна Митрополия;

/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 на територията на Община Долна Митрополия. Начин на плащане – в брой, по банков път, посредством ПОС терминални устройства (Вътрешни правила за плащане чрез ПОС терминални устройства на заявените административни услуги в община Долна Митрополия).

**Чл. 24.** /1/ При работа с клиенти служителите от ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Долна Митрополия с Хартата на клиента.

/2/ При комуникация по телефон, служителите от ЦАО и всички служители в Общината спазват принципа за ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация, отправена към потребителите. Правилата за комуникация по телефон са съответни на разработените, съгласно чл. 8а, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване.

**Чл. 25.** /1/ Община Долна Митрополия създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на Община Долна Митрополия;



2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на: [dolnamitropolia@el-soft.com](mailto:dolnamitropolia@el-soft.com) ;

/2/ Община Долна Митрополия проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно;

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

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

**Чл. 26.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 27.** /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

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

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

**Чл. 28.** /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.





## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

---

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

**Чл. 29.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за документооборота и информационно-деловодната дейност в общинска администрация – Община Долна Митрополия.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

**§2.** Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Долна Митрополия.

**§3.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила от 01.04.2022 година.