

Утвърдил: /п/

**СТАНИСЛАВ ДЕЧЕВ**  
*Кмет на Община Хасково*

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

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**Чл. 1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Хасково 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 Хасково се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за електронното управление, Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите, Наредбата за административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност и документооборота в Община Хасково, както 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;
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. 3. (1)** Административното обслужване в общинска администрация Хасково се осъществява при спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7 от Наредбата за административното обслужване.

(2) При административното обслужване общинска администрация Хасково прилага и част от препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 8 от Наредбата за административното обслужване като:

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
2. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване;
3. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи;
4. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи;
5. Стандарт за брой на обслужващите гишета;
6. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата;
7. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 4. (1)** Административното обслужване в Община Хасково се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване в централната сграда на общинска администрация на адрес: гр. Хасково, пл. „Общински“ № 1;
2. Салон „Деловодство“ в централната сграда на общинска администрация на адрес: гр. Хасково, пл. „Общински“ № 1;
3. Салоните за обслужване на граждани и юридически лица на „Общинска Данъчна Дирекция“ в сградата, находяща се в гр. Хасково, ул. „Ал. Стамболийски“ № 2;
4. Приемна за граждани и юридически лица към дирекция „Архитектура, градоустройство, строителство и инвестиции“ (Дирекция АГСИ) в сградата, находяща се в гр. Хасково, ул. „Михаил Минчев“ № 3, стая № 18;
5. Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на община Хасково – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба;
6. Електронни административни услуги през електронната страница на Община Хасково;
7. Портал за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление“.

(2) Административното обслужване в Община Хасково се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации.

**Чл. 5.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез официалната интернет страницата на Община Хасково и на информационните табла.

**Чл. 6. (1)** Заявленията/исканията за извършване на административни услуги и приложенията към тях се подават чрез звената за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I от

Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Хасково.

(3) Община Хасково приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол (*Приложение № 1*), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл. 29, ал. 5 и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Хасково.

(5) Пред Община Хасково потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(6) 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.

(7) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен 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; цената за пощенската услуга се заплаща от административния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

**Чл. 7. (1)** Работното време на Център за административно обслужване, „Общинска Данъчна Дирекция“, салон „Деловодство“ и Приемна за граждани и юридически лица към дирекция АГСИ е определено в Устройствения правилник на Община Хасково. За осигуряване на непрекъснатост на обслужването, обедната почивка на служителите от по-горе изброените звена се извършва последователно, по взаимно договаряне помежду им. В случаите, когато в помещенията има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

(2) отдел ГРАОН, осигурява обслужване на гражданите по регистриране на събития по гражданско състояние – брак или смърт през почивните и празнични дни по отделен график, съгласно Вътрешните правила за организацията на работната заплата в общинска администрация Хасково.

**Чл. 8.** Община Хасково задължително използва логото (герба и слогана) на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;

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

### **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 9. (1)** Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано,

освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

(2) Общинска администрация Хасково осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

**Чл. 10.** Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 11. (1)** Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(3) При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Хасково.

(4) Община Хасково оповестява чрез официалната си интернет страница официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(5) Заявлението се счита за получено в момента на постъпването в информационната система на Общината.

(6) Община Хасково уведомява заявителя за получаването на заявена по електронен път административна услуга или електронно изявление.

(7) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(8) На заявителя се дава възможност да разглежда подадените от него заявления.

(9) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

(10) Когато заявлението се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

(11) Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Хасково.

**Чл. 12. (1)** Община Хасково, като доставчик на електронни административни услуги приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

(2) В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

(3) Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

(4) Плащането се счита за извършено, когато Община Хасково получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

(5) Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

**Чл. 13. (1)** Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 от Закона за електронното управление.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква по закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрацията.

#### **IV. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 14. (1)** Администрацията на Община Хасково осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Хасково.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 15. (1)** Информация за предоставяните от Община Хасково услуги може да бъде получена:

1. на място от служителите в звената за административно обслужване по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила;
2. на телефони: 038/603 330, 038/603 420, 038/603 379 за Община Хасково и на 038/603 476 за „Общинска Данъчна Дирекция“;
3. чрез електронна поща на съответното звено, предоставящо услугата, обявена в Раздел „Административно обслужване“ на официалната интернет страница на Община Хасково: **www.haskovo.bg**;
4. от администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на община Хасково;
5. от официалната интернет страница на Община Хасково в Раздел „Административно обслужване“: **www.haskovo.bg**;
6. от информационните табла в местата по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила;

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

1. в Център за административно обслужване в сградата на Общината Хасково на адрес пл. „Общински № 1 и в „Общинска данъчна Дирекция“, в сградата, находяща се на адрес град Хасково, ул. “Александър Стамболийски“ № 2.;
2. на официалната интернет страница в Раздел „Административно обслужване“:

[www.haskovo.bg](http://www.haskovo.bg), с възможност за изтегляне;

**Чл. 16. (1)** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

(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, който се поддържа в Административния регистър;

(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.

## **V. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл. 17. (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.

**Чл. 18. (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, ал. 1 от АПК.

**Чл. 19. (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 от служителите на структурните звена за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

## **VI. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 20.** Искане за Комплексно административно обслужване (КАО) се подава в Центъра за административно обслужване, когато администрацията на Община Хасково е компетентен орган или когато е административен орган, който участва в него.

**Чл. 21. (1)** В случаите, когато Община Хасково е компетентният орган за предоставяне на исканата от заявителя услуга, общинска администрация Хасково:

1. осигурява служебно наличните при нея информация и документи за нуждите на съответното производство на хартиен носител или по електронен път;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт, поискан от заявителя;

3. при наличие на недостатъци в подаденото заявление, уведомява заявителя за тяхното отстраняване, по реда на чл. 30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на акта с мотивирано решение, което връчва/изпраща на заявителя по начин, посочен от заявителя при заявяване на услугата съгласно чл. 6, ал. 6.

(2) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 22. (1)** В случаите, когато Община Хасково не е компетентният орган за извършване на съответната административна услуга, но е орган, който участва в КАО, заявителят подава в общинска администрация Хасково заявление по образец (*Приложение № 2*), в което посочва:

1. наименованието на административната услуга/ индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Община Хасково;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 6, ал. 6 от настоящите Вътрешни правила.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Община Хасково съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението следва да се приложат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) В настоящото производство Община Хасково не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(5) По искане на Община Хасково компетентният орган ѝ предоставя образец на заявлението по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от Община Хасково.

**Чл. 23. Общинска администрация Хасково:**

1. образува производство по предоставяне на исканата от заявителя услуга, като проверява наличието на приложенията по чл. 22, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи са за сметка на Община Хасково.

## **VII. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН**

**Чл. 24.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл. 25. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

**(2)** Документите по ал. 1 се получават:

1. на хартиен носител;
2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

**Чл. 26. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

**(2)** Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

**Чл. 27. (1)** Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката, основанийето за заявяване и номерът на преписката, в състава на която се изпълнява заявката.

**(2)** Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

**Чл. 28.** Въз основа на получената по реда на чл. 26 и чл. 27 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното, отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл. 29.** Издаденото по реда на чл. 27 удостоверение се съхранява като електронен документ във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл. 30.** За съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност и документооборота в Община Хасково.



**Чл. 31.** Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

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

**Чл. 32. (1)** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Център за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Хасково се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в сектор „Информационни технологии“ на Главен експерт „Административно обслужване и електронно управление“, по компетентност;

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

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

**Чл. 33. (1)** Служителите от местата по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

**(2)** Служител от отдел „Административен“, който обслужва гражданите в Център за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4. приема заявления или искания;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

**(3)** 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 регистрацията 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 учреждението);
- телефон за връзка с адресата;
- с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

**Чл. 34. (1)** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**(2)** Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в Община Хасково:

1. спазват нормативните и вътрешни стандарти за обслужване, въведени в Община Хасково с Хартата на клиента, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация;

2. отнасят се към всички клиенти равнопоставено;

3. носят отговорност за ефективна комуникация с потребителите на услуги, като ги подпомагат при оформяне на документите, разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. работят съвместно със служителите от други структурни звена на общинската администрация, кметове на кметства и кметски наместници, други администрации и центрове за административно обслужване, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;

5. спазват благоприличието и деловия вид в облеклото си и се индивидуализират с отличителни знаци;

6. осъществяват дейността си при стриктно спазване на Закона за защита на личните данни.

**Чл. 35.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез автоматизираната информационна система (АИС) за документооборот, 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. 36.** След като се заведат и регистрират в АИС за документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл. 37. (1)** Кметът на общината или оправомощено, съгласно изрична заповед на Кмета, длъжностно лице, преглежда кореспонденцията, служебните преписки и ги резолира в деня на получаването, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

**(2)** Ръководителите на дирекции, отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

**(3)** Резолюцията се поставя върху документа или се отбелязва в АИС за документооборота и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл. 38. (1)** Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в АИС за документооборота. Резолираните документи се насочват 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.

**(4)** Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който в общия случай е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

**Чл. 39. (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. 40. (1)** Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината, подписани и правилно оформени съгласно Вътрешните правила за организация на деловодната дейност и документооборота в Община Хасково и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите 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.

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

**Чл. 41. (1)** Община Хасково, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи“ или „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Хасково.

**(2)** Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е

датата на постъпване на искането в Община Хасково.

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

(4) 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 Хасково, приета от Общински съвет Хасково.

**Чл. 42 (1)** Община Хасково създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. „анкетни кутии“ в Център за административно обслужване;
2. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет адрес: [www.haskovo.bg](http://www.haskovo.bg), както и он-лайн сигнали за корупция или нередности;

(2) Община Хасково проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно Наредбата за административното обслужване.

(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.

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

**Чл. 43.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 44. (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 и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на услуги - физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им лично в Център за административно обслужване, на телефон 038/603 414 или чрез официалната интернет страницата на общината използвайки възможността за „деловодна справка“. При неудовлетвореност от качеството на извършваните административни услуги всяко физическо или юридическо лице може да подаде жалба до Кмета на общината на хартиен носител или да подаде сигнал за нередност чрез официалната интернет страницата на Община Хасково.

**Чл. 45. (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.

(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. 46.** Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност и документооборота в Община Хасково.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** По смисъла на вътрешните правила:

(1) „**Административно обслужване**“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Хасково.

(2) „**Комплексно административно обслужване**“ (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Хасково, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) „**Административна услуга**“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. 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 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. 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.

(4) „**Електронна административна услуга**“ е административна услуга, предоставяна от Община Хасково на гражданите и организациите, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

(5) „**Вътрешна административна услуга**“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

(6) „**Вътрешна електронна административна услуга**“ е вътрешна административна услуга, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

(6) „**Електронен документ**“ е всяко съдържание, съхранявано в електронна форма, по-специално текстови или звуков, визуален или аудио-визуален запис.

(7) „**Среда за междурегистров обмен**“ (RegiX) е интерфейс за автоматизирано подаване и обслужване на стандартизирани заявки, чрез които е осигурена възможност за администрациите да използват справки от регистри, като съдържанията се в тях данни се извличат автоматизирано по електронен път.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1. (1)** Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга под контрола на ръководителите на съответните структурни звена.

**(2)** Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена, след съгласуване с юрисконсулт, утвърждават се от Секретаря на Община Хасково и стават неразделна част от настоящите Правила.

**§2.** Електронната система за регистрация и контрол на документооборота се използва по начин, който повишава надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване и води до автоматизиране на процесите.

**§3.** Настъпили промени или заличавания в списъка с наименованията на административните услуги, се заявяват за вписване в 7-дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга.

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

**§5.** Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Хасково.

**§6.** Настоящите правила са разработени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване.

**§7.** Настоящите вътрешни правила са утвърдени със Заповед № 1337/30.07.2021 г. на Кмета на Община Хасково и влизат в сила от деня на тяхното утвърждаване.



## ПРОТОКОЛ

Днес, ..... служителят .....  
на длъжност .....  
в .....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
.....  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....  
ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс .....  
електронна поща .....  
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

**Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде  
получен:**

- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган.
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
  - като вътрешна куриерска пратка;
  - като международна препоръчана пощенска пратка;
- По електронен път на електронна поща.....
  - Чрез Системата за сигурно електронно връчване (е-Връчване), в която съм регистриран потребител

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)



## ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От .....  
(трите имена на физическото лице / наименование на юридическото лице)

Адрес за кореспонденция: гр./с. ...., общ. ...., обл. ....  
ул. (ж.к.) .....

Тел.: ....., електронна поща: .....

Заявявам желанието си да бъде образувано производство за предоставяне на  
.....  
.....  
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от .....  
.....  
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството, заявявам желанието си да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ....
  2. ....
- (посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

### ПРИЛАГАМ СЛЕДНИТЕ ДОКУМЕНТИ:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

### Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган.
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;

- По електронен път на електронна поща.....
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване (е-Връчване), в която съм регистриран потребител

Дата: ..... Г.

Заявител: .....