



## Общинска администрация Венец

9751, област Шумен, с. Венец, ул. „Кирил и Методий“ №24,

Тел.05343 21 90, факс: 05343 89 80, <http://www.venets.bg>, e-mail: [obs\\_vn@abv.bg](mailto:obs_vn@abv.bg);

Утвърдил:

*[Signature]*  
/Съгласно Заповед № 215/30.08.2017г./

**НЕХРИБАН ОСМАНОВА АХМЕДОВА**

*Кмет на община Венец*

Утвърдил:

*[Signature]*  
/на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване/

**ЗЮБЕЙДЕ ИБРЯМ МЕХМЕД**

*Секретар на община Венец*

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

На основание чл.5а , ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

2017 г.

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

### **Раздел I**

Общи положения.

### **Раздел II**

Организация на административното обслужване.

### **Раздел III**

Служебно начало. Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване.

### **Раздел IV**

Информация за услугите.

### **Раздел V**

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване.

### **Раздел VI**

Взаимодействие на служителите по административно обслужване с дирекциите и звената от администрацията.

### **Раздел VII**

Организация и контрол по изпълнението и спазването на сроковете.

### **Раздел VIII**

Взаимодействие с потребителите на услуги и изследване на удовлетвореността

### **Раздел IX**

Прилагане на картови плащания при осъществяване на административното обслужване.

### **Раздел X**

Електронна идентификация и предоставяне на електронни административни услуги

## ***ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ***

## ***ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ***

## РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Венец служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и осигуряване на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/ ли в брой, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им.

/2/ Община Венец извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания / по електронен път, с платежна карта/,

Чл.2. Административното обслужване в община Венец се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента и стандартите на общината, настоящите правила и др.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Венец. При предоставянето на административни услуги се прилага комплексно административно обслужване.

/2/ „Административна услуга” е:

1. Издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. Издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. Консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт, или с извършване на друга административна услуга;

5. Експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията.

/3/ Комплексно административно обслужване е това обслужване, при което административната услуга се извършва от общинската администрация, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани в общинските структурни звена, като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

/4/ Услугата може да бъде заявена писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване. Това може да стане през различни канали на достъп:

- ✓ по електронен път при условията и реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги /в сила от 01.03.2017г./;
- ✓ хартиени носители на информация;
- ✓ чрез лицензиран пощенски оператор;
- ✓ по факс или друг оповестен от нас технически възможен начин;
- ✓ чрез друг административен орган, участващ в обслужването;
- ✓ лице в лице , факс и телефон.

/5/ Общинската администрация, като административен орган, не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

/6/ Служебното уведомяване, по смисъла на Закона за електронното управление, се извършва незабавно.

/7/ Общинската администрация осъществява комплексно административно обслужване в три дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

/8/ Индивидуалният административен акт може да бъде получен освен в администрацията, където е заявен, и на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път - съгласно Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. /Възможността за получаване по електронен път зависи от естеството на документа, реквизитите и приложенията на същия/

/9/ При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- ✓ *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, който декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели;
- ✓ *с международна препоръчана* пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към община Венец;
- ✓ *като вътрешна куриерска пратка.*

/10/ Общинската администрация може да сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

Чл.4. Административното обслужване в община Венец се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на общината и при гарантиране на:

- ✓ равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;
- ✓ различни форми за достъп до административните и технически услуги и информацията за тях;
- ✓ любезно и отзивчиво отношение към потребителите на услугите;
- ✓ качество и ефективност на работата по административното обслужване в общината;
- ✓ координираност и взаимодействие между дирекциите и звената в община Венец, с оглед подобряване на /комплексното/ административно обслужване в общината;
- ✓ изпълнение на задълженията във връзка с /комплексното/ административно обслужване.
- ✓ възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

## РАЗДЕЛ II

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. /1/. Административното обслужване в община Венец се осъществява чрез Център за услуги и информация на гражданите, обозначен с указателни табели на български език, находящ се на първия етаж в сградата на общинската администрация.

/2/ Административното обслужване в община Венец се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината, и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги и интегрирани такива. Взаимодействието с другите административни органи при комплексно административно обслужване се осъществява по реда на АПК и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/3/ Когато искането за услуга се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки от административните органи участващи в него. Органът, пред когото е подадено искането, образува производството.

Чл.6. Освен символите на община Венец – герб, знаме и др., задължително се използват логото и слога на държавната администрация при:

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

Чл.7. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.8. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на община Венец и на информационните табла. Услугите освен по традиционен начин - на място, могат да бъдат предоставяни чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път/ при техническа възможност/, като заявителят избира начина и формата на заявяване и получаване на резултата от услугата.

Чл. 9. /1/ Работното време за работа с граждани:

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в община Венец*

1. На Център за услуги и информация на гражданите е от 08:00 ч. до 16:30ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време;
2. На служителите в администрацията, директори на дирекции и експерти от 08:00 ч. до 16:30 ч.;
3. На кметовете на кметства от 08:00 ч. до 16:30ч.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от Център за услуги и информация на гражданите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/. Приемният ден за граждани от кмета на общината е всеки ден.

/4/. Приемният ден с граждани от заместник-кметовете на общината е всеки ден.

/5/ Приемният ден с граждани от Секретаря на общината е всеки ден. /6/.

Приеман ден с граждани от председателя на Общински съвет е всеки ден.

/7/. Оставане на служители от администрацията в работни дни във времето между 18:00 ч. до 06:00 ч. и достъп в почивни и празнични дни, става след Заповед на кмета.

/8/. Контролът по спазване на пропускателния режим се осъществява от Главен специалист „Гр.З и ОМП”.

Чл.10. При осъществяване на административното обслужване служителите в Център за услуги и информация на гражданите имат следните задължения:

- ✓ да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- ✓ да прилагат принципите на „Комплексно административно обслужване“, като работят съвместно със служителите от другите дирекции и отдели, както и други администрации, когато е необходимо;
- ✓ да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към служителите от администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- ✓ да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, протестът или предложението по предварително установен ред;
- ✓ да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- ✓ да приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в община Венец*

- ✓ да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително установен ред;
- ✓ да комплектоват преписката при подаване на заявление за комплексна административна услуга с документи, с които разполага общината, по предварително изготвен контролен списък и предоставят на служителите комплектованата преписка за нейното изпълнение;
- ✓ да дават информация за хода на работата по преписката;
- ✓ да предоставят исканите документи;
- ✓ да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Венец;
- ✓ да се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- ✓ при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;
- ✓ да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак-бадж - данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;
- ✓ да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Венец административни услуги;
- ✓ да оказват помощ при попълване на място на формуляри и заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, да дават разяснения, ако е необходимо да се изисква компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
- ✓ За осъществяване качествено и ефективно обслужване служителите от Център за услуги и информация на гражданите могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции и звена на общинска администрация Венец, когато е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.11. /1/ 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 АПК.

/2/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец.

/3/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

/4/ 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 при осигурена техническа възможност.

/5/ При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- ✓ 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;
- ✓ с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
- ✓ по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

/6/ Администрацията на община Венец сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **СЛУЖЕБНО НАЧАЛО.**

#### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.12./1/. Община Венец извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

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

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

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

/6/. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в община Венец, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Чл. 13. /1/ Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до община Венец като компетентен орган и като административен орган, който участва в него.

/2/ Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до община Венец в качеството ѝ на компетентен орган се извършва по реда на АПК и Наредба за административното обслужване.

/3/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, като община Венец:

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в община Венец*

- ✓ не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
- ✓ при обективна възможност осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;
- ✓ уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;
- ✓ издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;
- ✓ изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4;
- ✓ осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.
- ✓ пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

/4/ В случаите когато услугата се заявява пред община Венец, в качеството ѝ на административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, се подава заявление съгласно примерен образец, като в заявлението се посочват:

- ✓ наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
- ✓ информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;
- ✓ начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

/5/ При подаване на заявлението по ал. 3 заявителят заплаща на община Венец съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

/6/ Към заявлението по ал. 3 се прилагат:

- ✓ попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
- ✓ информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

- ✓ документ за платена такса, ако такава се изисква.

/7/ В производството по ал.3 община Венец не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

/8/ В производството по ал.3 община Венец:

- ✓ образува производството, като проверява наличието на приложенията;
- ✓ изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;
- ✓ изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на община Венец.

/9/ Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

## РАЗДЕЛ IV ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.14. /1/. Общинска администрация Венец осигурява информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното комплексно административно обслужване като съдейства на потребителите съгласно чл чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс.

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

- ✓ ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- ✓ достъпна за хора с увреждания;
- ✓ без абривиатури, съкращения и препратки.

/3/. Информация за предоставяните от община Венец услуги може да бъде получена:

- **лично** в Център за услуги и информация на гражданите: с. Венец , ул.„Кирил и Методий” №24, партер или от специалистите с работни места в кметствата на територията на Община Венец.
- **по телефон за връзка: 05343/21-90**

- по електронна поща – [obs\\_vn@abv.bg](mailto:obs_vn@abv.bg) ;
- интернет адрес на община Венец в раздел „Административни услуги“ – <http://www.venets.bg>.

/4/. Образци на заявления и стандарти за предоставяне на /комплексни/ административни и технически услуги са на разположение:

- ул. „Кирил и Методий“ №24, партер или от специалистите с работни места в кметствата на територията на Община Венец.
- на интернет страницата на общината в раздел „Административни услуги“ – <http://www.venets.bg>.
- В Административния регистър- [http://iisda.government.bg/adm\\_services/services/from\\_municipality\\_administrations](http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_municipality_administrations), под съответния шифър и наименование на услугата;

Чл. 15. /1/. Общинска администрация Венец осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината <http://www.venets.bg>.

/2/. Задължителната информация съдържа:

- ✓ точно наименование на администрацията;
- ✓ структура;
- ✓ седалище и адрес;
- ✓ данни за кореспонденция;
- ✓ работно време на администрацията;
- ✓ работно време на Център за услуги и информация на гражданите формуляри на предлаганите услуги със стандартите за административно обслужване /нормативна база, срок, цена или такса на услуга, необходими документи/;
- ✓ информация за начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.
- ✓ информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;
- ✓ редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;
- ✓ основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Венец;
- ✓ проекти на нормативни актове.

/3/. Общинска администрация Венец осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, както следва:

- ✓ Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
- ✓ Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
- ✓ Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
- ✓ Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.
- ✓ Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай, че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
- ✓ Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.
- ✓ Начини на заявяване на услугата.
- ✓ Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.
- ✓ Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
- ✓ Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
- ✓ Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
- ✓ Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
- ✓ Възможността за извършване на картови плащания.
- ✓ Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
- ✓ Начини на получаване на резултата от услугата.