УТВЪРДИЛ: .....
ТАНЯ ЛАЗАРОВА
Секретар на Община Златарица

07.07.2022г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЗЛАТАРИЦА

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

юли 2022 г.

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
Раздел I
Предмет и обхват

Чл.1. Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Златарица служат за регулиране на звената при осъществяване на административното обслужване на потребители, както и за регламентиране на характера и последователността на извършваните от тях дейности.

Чл.2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Златарица, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Раздел II
Принципи

Чл.3. Административното обслужване в рамките на Община Златарица се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Хартата на клиента, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

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.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
Раздел I
Център за административно обслужване

Чл.4. (1) Административното обслужване на територията на община Златарица се осъществява с непосредствено сътрудничество между отделните звена на общинска администрация, кметовете, кметските наместници и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги, както следва:

- На място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и отдел „Местни приходи и ГРАО” (МП И ГРАО) обозначени с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината на адрес: гр. Златарица, ул. „Стефан Попстоянов” № 22.
- На място в сградите на съответните кметства на територията на общината.

- По електронен път - чрез интернет страницата на Общината и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) към Министерство на електронното управление.
- По телефон: за град Златарица – 0615/3-56-31 и 0877205654
  за съответните кметства – на телефонните номера посочени в сайта на Община Златарица

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Златарица се осъществява чрез служители в ЦАО.
(3) Работното време за работа с потребители на Центъра за административно обслужване и на отдел „Местни приходи и ГРАО" е непрекъснато - от 08.30 ч. до 17.00 ч. от понеделник до петък, с възможност за удължено работно време до 19 ч.

Чл.5. Достъпът до ЦАО и останалите служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 6. (1) Служителят в ЦАО има следните функции:
1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. предоставя информация относно приемането на заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи;
3. отговаря 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;
4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението /искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
5. незабавно предоставя информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;
6. приема заявления/искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
7. Комуникацията с потребителите при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.
8. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
9. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
10. дава информация за хода на работата по преписката;
11. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
12. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
13. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по

заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

14. разяснява начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
15. 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) След проверка на пълнотата на документацията по всяко заявление/искане, служителят в ЦАО ги регистрира в деловодната система и ги насочва към директора на дирекция „Специализирана администрация“ за резолюция до съответния отговорен служител.

(3) Жалби, протести, сигнали и предложения след регистриране в АИС на същите, се предават на кмета на Общината за резолюция.

(4) Устните искания се регистрират след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерния образец - приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване.

(5) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише „Каса“ в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

(6) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО и отдел „Местни приходи и ГРАО” прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно Приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно Приложение № 6 на Наредбата за административното обслужване.

(7) При осъществяване на административното обслужване, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване.

(8) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 7. (1) ЦАО предоставя изготвения индивидуален административен акт на място.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, съответния служител на ЦАО следва да изпрати заявения документ, данни и/или информация чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) В заявлението/искането заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ЦАО до заявителя са за сметка на заявителя.

Раздел II
Служебно начало

Чл.8.(1) При осъществяване на административното обслужване, служителите от общинската администрация спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от други звена и осигуряват необходимото междуведомствено съгласуване, в случай на законодателна регламентация или писмено споразумение между съответните административни структури.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителя от Центъра за административно обслужване, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на директорите на дирекции и началник отдел „Местни приходи и ГРАО".

Чл. 9. (1) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в Общината, заявителят подава единствено искане в Центъра за административно обслужване. Служителят в Центъра организира изпълнението по служебен път.
(2) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава искане в Центъра, което е адресирано до кмета на Община Златарица, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път с документи, издавани от друга администрация.

Чл. 10. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на услугите.
(2) Технологичните карти на услугите се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по области на дейност, когато технологията е принципно обща от служителят отговорен за предоставяне на услугата.
(3) Технологичните карти на административните услуги се изготвят от компетентните служители, с непосредственото участие и контрол на преките им ръководители и се представят за публикуване на секретаря на Общината при всяка промяна в действащото законодателство.

Чл. 11. Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в заседателната зала на Общинска администрация.

Раздел III
Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 12. (1) Служителите на Общинска администрация Златарица осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

Чл. 13. (1) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Златарица се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.
(2) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компетентния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 14. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Златарица или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.
(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за отстраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.
(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

Чл.15. Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 16. (1) Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компетентност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.
(2) Административния акт по предходната алинея/ мотивираното решение за отказ се изпращам до заявител съгласно чл. 7, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 17. (1) Служителят в ЦАО, образува производството, като проверява наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга 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.

(2) Служителят, отговорен на преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.
(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.
(4) Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

Чл. 18. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел IV
Информация за административното обслужване

Чл. 19. (1) Община Златарица поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.
(2) Община Златарица чрез ЦАО съдейства на потребителите като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на общината;

2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси.

(3) Информацията по предходната алинея се обявява на официалното табло на Общината за обявления, в брошури, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията и се публикува на интернет страницата на Общината.
(4) Информация по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребителите, на ясен и общоразбираем език, без абревиатури, съкращения и препратки.
(5) Информацията по ал. 1 се актуализира в 7-дневен срок от настъпването на промяна в обстоятелствата.
(6) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

Чл. 20. Информацията, върху указателните табели в ЦАО и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 21. (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 19, ал. 1 възможността за извършване на картови плащания.
(2) Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на Общината.

Чл. 22. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

Раздел V
Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 23. Служителите на Общинска администрация Златарица използват символа и знамето на общината, както и логото и слогана на държавната администрация при:
1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входове на сградите;
3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;
8. изготвяне на отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения на служителите в администрацията.

Глава трета
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Управление на качеството

Чл. 24. (1) Община Златарица създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка. Периодично изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите, управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.
(2) Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;

Раздел II
Видове средства за осъществяване на обратна връзка

Чл. 25. Секретарят на Общината информира за използваните средства за обратна връзка потребителите, чрез публикуване на информация на интернет страницата на Общината и в ЦАО.

Чл. 26. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 27. (1) Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.
(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.
(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, и др.
(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.
(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно.
(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.
(7) Общинска администрация поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 28. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се ЦАО на община Златарица.
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на община Златарица.
3. Приемно време на кмета и заместник-кмета на община Златарица.
4. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
5. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината на адрес: https://staging.egov.bg/wps/portal/zlataritsa/municipality-zlataritsa/home
2. Електронна поща: obshtina@zlataritsa.bg
3. Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: https://staging.egov.bg/wps/portal/zlataritsa/municipality-zlataritsa/home
4. Телефон: 0615/3-56-31, 0877205654
5. Страница на общината в социалните мрежи https://www.facebook.com/groups/1026467024034459
6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент".

С. Отчитане, анализ и подобрение на административните дейности:

1. Два пъти годишно общинска администрация — Златарица изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване Златарица.
2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.
3. Анализ на медийни публикации.
4. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

Чл. 29. (1) Вътрешните средства - пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в сградата на Общината на адрес: гр. Златарица, ул. Стефан Попстоянов № 22.
(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в ЦАО.

Чл. 30. Външните средства за обратна връзка — в интернет страницата на общината се поддържа „Форма за подаване на сигнали" и електронна форма на „Анкетна карта", а електронна поща и телефон се намират в меню „Контакти" на интернет страницата на общината.

Чл. 31. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страница на Общината Златарица. Отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните, се определят със заповед на кмета.

Раздел III
Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 32. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — Форма за подаване на сигнали, електронна поща и телефон се регистрират в АИС на Общината.
(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС.
(3) Постоянна комисия, назначена със заповед на кмета на общината отваря кутията за мнения и предложения от гражданите, находяща се в ЦАО веднъж месечно и съставя протокол, с който се регистрират постъпилите анкетни карти в тях.
(4) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 33. (1) Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служител на ЦАО, който предава получената писмена информация за регистриране в деловодната система на Общината.
(2) Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

Чл. 34. Контрол на предоставената чрез форма за подаване на сигнали, електронна форма на „Анкетна карта" и електронна поща информация се осъществява от служителят на ЦАО, който събира, проверява постъпилата информация, разпечатва я на хартиен носител и я регистрира в АИС.

Чл. 35. (1) Контрол по информация, предоставена чрез телефон се осъществява от секретаря на общината, от служител в ЦАО и от дежурен в общината, който записва информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предава за регистриране в АИС.
(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

Раздел IV
Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 36. Служителят на ЦАО проверява:
- съдържанието на пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти на първо число всеки месец;
- новата информация, предоставена чрез „Форма за подаване на сигнали" и електронна форма на „Анкетна карта", по електронна поща на първо число всеки месец.
- регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез телефон в деня на обаждането.

Чл. 37. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се регистрира в АИС на общината от служителя на ЦАО в срок не по-късно от два работни дни след събирането на информация в сроковете по чл. 36.

Раздел V
Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 38. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към кмета на общината.
(2) Кметът с резолюция насочва документа към секретаря на общината. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Чл. 39. След получаване на документа, секретарят извършва анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. целевата група от потребители, към която принадлежи автора на информацията;
3. основната тема в информацията;
4. други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Чл. 40. (1) На всеки 6 (шест) месеца, секретарят представя на кмета на общината обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.
(2) Справката по ал. 1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

Чл. 41. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 42. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Раздел VII
Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество

Чл. 43. (1) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.
(2) Уведомяването се извършва до 1 април, чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл. 44. (1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, Общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.
(2) За изграждане на доверие между потребителите и Общината се огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл. 45. (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на

работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.
(2) Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл. 46. При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на общината спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 1).

Глава четвърта
СРОК, КООРДИНАЦИЯ И КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Спазване на сроковете

Чл. 47. (1) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определя в самия документ, чрез резолюция или по силата на нормативен акт.
(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.
(3) Сроковете за предоставянето на административни услуги се определят и изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.
(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС.

Чл. 48. Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на общинската администрация Златарица и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

Раздел II
Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

Чл. 49. Координацията и контролът върху дейността по административното обслужване, извършвано от Общинска администрация Златарица, се осъществява от Областен управител на Област Велико Търново.

Чл. 50. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 51. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от:

1. Заместник-кмет;
2. Секретар на Общината;
3. Директорите на дирекции;

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет страницата на Общината или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на наредбата:

„ **Административно обслужване**“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на Община Златарица.

„**Комплексно административно обслужване**“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Златарица, 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 съдържат в електронна форма или на хартиен носител.

„**Административна услуга**“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаването 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 на държавен орган или от овластена администрация.

„**Електронна административна услуга**“ е административна услуга, предоставяна на граждани и организации, от служители на Община Златарица, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

„Потребител“ е всеки гражданин или организация, който заявява и/ или ползва административна услуга.

„**Потребител на средство за обратна връзка**” е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

„**Средства за обратна връзка**” са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Златарица, утвърдени от секретаря на Община Златарица на 21.06.2021 г.

§2. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават настоящите правила и да ги спазват. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§3. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Златарица се осъществява от Секретаря на Общината или от оправомощено от него лице.