

РАЙОН ОДЕСОС ОБЩИНА ВАРНА	РАЙОН ОДЕСОС
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015

РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ - РИ 07.02-02

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РАЙОН „ОДЕСОС“**

оригинал / копие

контролиран екземпляр

Изготвил:..... /Й. Косева - Секретар на район/ Утвърдил:..... /Й.Косева – Секретар на район/ Версия 03/ 20.05.2020 г.	Съгласувал:..... / М.Йовчева -КФСУК /	Утвърдил:..... /Г. Недев - Кмет /
Страница: Заглавна		

Настоящият документ е собственост на Район Одесос, Община Варна и без изрично съгласие на ръководството не може да се разпространява по никакъв начин!

Документът е разработен по проект на МДААР “Промотиране на системи, инструменти и добри практики за управление на качеството в администрациите”, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативната програма “Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Административно обслужване на физическите и юридически лица

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел първи

Предмет, обхват и действие на Вътрешни правила за организация на административното обслужване (ВПОАО)

Чл. 1. С настоящите ВПОАО се уреждат правилата за организация на административното обслужване в общинската администрация на район „Одесос“, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картони плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Раздел втори

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

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.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Администрацията на Район „Одесос“ периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване администрацията на Район „Одесос“ се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

Чл. 3. (1) Ръководството на Район „Одесос“ осигурява условия за повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване секретарят на района организира обучения.

(3) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Център за административно обслужване

Чл. 4. (1) Район „Одесос“ организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО), разположен на партерен етаж в административната сграда на района в гр. Варна, ул. „Стефан Караджа“ № 30. Центърът за административно обслужване включва служителите работещи на гишета с номера:

- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 - приемане на заявления за услуги по гражданско състояние /ГС/;
- 8, 9, 10 – приемане на заявления /без тези по ГС/ и искания, жалби и протести, сигнали и предложения; прием на заявления и регистриране на устни запитвания по Закон за достъп до обществена информация;
- 11, 12 – приемане на такси и цени на всички видове заявени/изпълнени услуги;
- 13 – издаване на фактури за платени цени на услуги;
- 20 – издаване на служебни бележки и консултиране по въпроси, свързани с търговска и рекламна дейност, и жилищно настаняване;
- 105 – издаване на купони за храна на социално-слаби граждани и бележки за транспортни карти на граждани, навършили 65 годишна възраст

(3) Указателна табела за местонахождението на ЦАО е поставена във входно пространство на сградата, както и указателни табели в ЦАО в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(4) Удобен и лесен достъп 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 е осигурен чрез рампа до ЦАО и до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, като са премахнати всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО и до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Чл. 5. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО, както и предложения и сигнали.

(2) При упражняване на своите правомощия Район „Одесос“:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация;
2. осигурява достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;
4. организира дейността си така, че по възможност да обслужва заинтересованите граждани и организации на едно място в едно служебно помещение;
5. осигурява подходящо за гражданите и организациите работно време.

(3) Район „Одесос“ обявява информацията по ал. 2, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет страницата си, на официалното си табло за обявления, както и в киоск терминал, разположен в ЦАО, с които всеки заинтересован може да се сдобие и чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията.

(4) Възможността за приемане в Район „Одесос“ на заявления/искания за административно обслужване, извършвано от Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК) е на основание Заповед № РД-13-162 от 25.06.2018 г. на Изпълнителен директор на АГКК и Споразумение № КД-3-75 от 25.06.2018 г. между АГКК и Кмета на Община Варна.

Социални услуги на хора с увреждания се извършват на основание Заповед № 3099/29.07.2019 г. на Кмет на Община Варна, Заповед № 148/08.08.2019 г. на Кмет на Район „Одесос“ и Споразумение № РД19014625ОД-001ОД от 08.08.2019 г. между Агенция за социално подпомагане, Национален осигурителен институт и Район „Одесос“.

(5) Заявления/искания, сигнали и предложения, жалби по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Район „Одесос“ по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Район „Одесос“ обявява образците на заявления за предоставяните от администрацията услуги в сайта на района www.odesos.bg и в ЦАО.

(7) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление".

Чл. 6. Регистрация на подадени заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения се извършва в ЦОА в помещение „Приемна граждани“ - („Деловодство“) – стая № 107 с три гишета за граждани с номера 8, 9 и 10. Заявления, свързани с услуги по гражданско състояние се подават в помещение „Гражданско състояние и ЕСГРАОН“ – стая № 108 със седем гишета за граждани с номера 1, 2, 3, 4, 5, 6 и 7.

Чл. 7. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец (приложение № 1). Писменото искане се извършва със заявление.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Район „Одесос“ могат да се подават на място в ЦАО съгласно чл. 5 ал.1 от настоящите ВПОАО, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(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, както и по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(5) 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 към Район „Одесос“; цената за пощенската услуга се заплаща от Район „Одесос“ на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

(6) Правилата на ал. 4 – 5 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 8. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от служители от общата и специализирана администрация (дирекции „АПИО“, „ИАО“, „ФСД“, „УТ“ и отдел „СИД“ на дирекция „СИДКОР“), чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Служителите, отговарящи за административно обслужване чрез ЦАО:

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

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
 5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
 6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително посочен в заявлението списък на документи;
 7. дават информация за хода на работата по преписката;
 8. осъществяват връзката с останалите служители от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
 9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
 10. осъществява контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
 11. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в помещение „Паричен салон“ – стая № 104 с три гишета за граждани.
 12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
- Чл. 9.** Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
- Чл. 10.** (1) Район „Одесос“ осигуряват непрекъснат достъп на физически и юридически лица до ЦАО в рамките на работните дни на седмицата от 08.00 до 17.45 часа.
- (2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- (3) В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.
- (4) Работният график на служителите, които работят в ЦАО се регламентира с предварително изготвени за съответния месец графици от ръководителя на съответното структурно звено. Работното време, между дневните и между седмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.
- (5) По решение на ръководството на района в определени случаи /избори и месечно приключване/ може да се определи час, до който клиентите ще бъдат обслужвани, като промяната се обявява на достъпно за гражданите място.

Раздел II

Служебно начало

Чл. 11. Район „Одесос“ служебно осигурява всички издавани от администрацията документи, необходими за осъществяването административно обслужване.

Чл. 12. Район „Одесос“ осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 13. Район „Одесос“ служебно събира информация от Служба по вписвания, от Агенция по геодезия, картография и кадастър, от Национална база данни „Население“, от НОИ, оператори на ВиК, електрическа, топло - преносна, газо - преносна и газо - разпределителна мрежи, общини и други администрации, които осъществяват публични

функции, и организации, които предоставят обществени услуги, въз основа на подписани споразумения и действащи закони.

Чл. 14. В помещението на учредения архив на район „Одесос“ са осигурени работни места за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел IIа

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 14а. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване се приема от администрацията, ако Район „Одесос“ е компетентния орган и участва в него.

Чл. 14б. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК.

(2) Район „Одесос“:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява 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;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. изготвя и своевременно актуализира образци на заявления, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 от настоящите ВПОАО;

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от Район „Одесос“ до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 14в. (1) Заявяването пред Район „Одесос“, като участник в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

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 органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал. 4.

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

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

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 органът по ал. 1 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 органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление 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 административния орган, който участва в производството.

Чл. 14г. Район „Одесос“:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за 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 за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 14в, ал. 1.

Чл. 14д. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Район „Одесос“ по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 14е. Правилата на този раздел се прилагат спрямо лицата, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, когато те участват в него като лица или организации, компетентни да издадат съответния акт или да предоставят съответната услуга.

Раздел III

Информация за административното обслужване

Чл. 15. (1) Район „Одесос“ осигурява информация за осъществяването от общинската администрация административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(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. 16. (1) Район „Одесос“ осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги, съобразно решенията на Общински съвет Варна, която информация се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по ал.1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Информацията, при възможност, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

(4) В информацията по приложение № 3 се посочва възможността за извършване на картови плащания.

(5) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 – 4 се извършват от секретаря на района, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Чл. 17. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с решенията на Общински съвет Варна, респективно Регистъра на услугите.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условията и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

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

Чл. 18. Логото и слоганът на държавната администрация се използват от администрациите и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страниците на съответните администрации;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартите на клиента.

Чл.19. Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

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. 20. (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в , както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) С оглед на функционалната си специфика администрацията на Район „Одесос“ може да прилага и стандарти за качество на административното обслужване,

които са одобрени и обявени от Община Варна или собствени стандарти и които след обявяването им са задължителни за спазване.

(3) При обявяване на извънредно положение от централните власти общите и собствените стандарти се прилагат съобразно дадените предписания от оторизираните органи.

(4) Администрацията на Район „Одесос“ използва автоматизирана деловодна информационна система ИМЕОН с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 21. (1) Район „Одесос“ приема Хартата на клиента, която се публикува на интернет страницата на администрацията с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

(3) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството.

(4) При разработване на Хартата на клиента Район „Одесос“ спазва правила и насоки за разработване на Хартата на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 22. Район „Одесос“ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените 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. 23. (1) Район „Одесос“ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Кметът на Район „Одесос“ определят със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на

потребителите

Чл. 24. (1) Район „Одесос“:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез 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;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.

(3) Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в методологията по чл. 25. Методите за обратна връзка по ал. 2, т. 1 – 5 са задължителни.

(4) Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се определят в ал.2 във вътрешните правила на Район „Одесос“ за административното обслужване.

(5) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат на среща на ръководството.

(7) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(8) Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Чл. 25. При изпълнение на задълженията си по чл. 24 администрациите 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, одобрена с акт на Министерския съвет.

Раздел III

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 26. Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 27. Взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от общинския съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

Глава четвърта

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. Координацията по отношение на административното обслужване в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.

Чл. 28а. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от органите на изпълнителната власт.

Чл. 29. (1) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определени от съответния орган на изпълнителната власт лица.

(2) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 30. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1 Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в район „Одесос“ се приемат на основание Постановление № 14 на Министерски съвет от 29.01.2020 г. за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване (ДВ брой 9 от 2020 г.)

§ 2 В

Приложение № 1

към чл. 7, ал. 2

.....
(наименование на администрацията)

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:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,
като 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. Индивидуалният
административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Лично от ЦАО

☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

Приложение № 2
към чл. 14в, ал. 1

ДО

.....

З А Я В Л Е Н И Е

От,
постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.), тел.
....., факс , електронна поща
.....

Моля 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 моля 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)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:



Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:, като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, 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



Лично от ЦАО при компетентния орган



По електронен път на електронен адрес

Приложени 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.

Дата:

Подпис:

Гр./с.

(.....)