


	<b>ОБЩИНА ТЪРГОВИЩЕ</b>		
	7700 Търговище, пл. Свобода Телефон: 0601/687 00; факс: 0601/620 57, 0601/622 12 e-mail: obshtina@targovishte.bg; <a href="http://www.targovishte.bg">www.targovishte.bg</a>		

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Със Заповед 3-01-727/30.09.2020 г.

**ХРИСТАЛИНА ХАЛАЧЕВА**

Секретар на Община Търговище

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТЪРГОВИЩЕ

### ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

#### РАЗДЕЛ I ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

**Чл.1.** Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Търговище 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 Търговище, независимо от начина на тяхното предоставяне.

#### РАЗДЕЛ II ПРИНЦИПИ

**Чл.3.** Административното обслужване в общинска администрация Търговище 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. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в Община Търговище;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установени 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 – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
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) Общинска администрация Търговище периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване и в интернет страницата на Община Търговище.

**Чл. 4. (1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Търговище.

(2) "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Търговище, от лица осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) "Административна услуга" е:

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

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

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

## **ГЛАВА ВТОРА**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **РАЗДЕЛ I**

#### **ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.5. (1)** Административното обслужване в Община Търговище се осъществява чрез:

**1. Център за административно обслужване (ЦАО),** който е обозначен с указателни табели на български и английски език и се намира на адрес: пл. Свобода, Търговище 7700. Административното обслужване в ЦАО се осъществява от служители на отдел „Канцелария, деловодно и административно обслужване“, отдел ГРАО и отдел МДТ. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания. Мястото е обозначено със съответния знак. Достъпът до ЦАО 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.

**2.Електронно** - чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция за електронно управление и интернет страницата на Общината – <https://targovishte.bg>.

**3.Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на община Търговище** - за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба.

(2) При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл.5, ал.1.

(3) Заплащането на съответните административни такси или цени на услуги на гише Каса“ в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС или чрез заплащане в банка на посочените в сайта на общината сметки.

(4) Административното обслужване в Община Търговище се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл. 6. (1)** Служителите в ЦАО имат следните функции:

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

2. предоставят информация относно приемането на заявления/ искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи

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

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

5. незабавно предоставят 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. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

8. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

9. дават информация за хода на работата по преписката;

10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

12. осъществяват контакт 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;

13. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

14. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Служителите в ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в общинска администрация Търговище, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(3) Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни квалификации, уронващи престижа на Общинския съвет и общинската администрация Търговище.

**Чл.7. (1)** Служителите от отдел „Канцелария, деловодно и административно обслужване“ завеждат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) „Е-община“, получени на гише, по електронна поща, лицензиран пощенски оператор, факс, както и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и ги предават на Кмета на общината, заместник-кмет, секретар или главен архитект, като осъществяват взаимодействие между последните, служителите от общинска администрация и потребителите на административни услуги.

(2) 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, се извършват по реда на АПК. В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва образец /бланка/ на заявление, утвърден от Секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, който е на разположение в ЦАО и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“ (*Приложение № 1*).

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

(4) Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от Община Търговище. 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.).

(6) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(7) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

**Чл. 8. (1)** Работното време на служителите в ЦАО всеки работен ден е от 08.30 до 17.00 часа. Работното време на кметствата и администрациите на кметските наместници всеки работен ден е от 8.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч.

**(2)** В ЦАО се установява такъв ред за ползване на почивките, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на установеното по ал. 1 работно време, 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.

**(3)** В случаите, при които в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, служителите на съответното звено продължават работа до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

**(4)** При необходимост, със заповед на Кмета на Община Търговище, разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите, както и да се преминава към удължено работно време.

## **РАЗДЕЛ II СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл. 9.** Администрацията на Община Търговище служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

**Чл. 10.** Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, 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. 11.** В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл. 12.** Със заповед на Кмета на община Търговище се определя помещение 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 III ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 13.** Служителите на общинска администрация Търговище 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. 14. (1)** Комплексното административно обслужване (КАО) в рамките на Община Търговище се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, анагажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

**(2)** Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Общинска администрация Търговище, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административно-процесуалния кодекс.

**(3)** Заявяването на услугата пред Общинска администрация Търговище, когато тя е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец (*Приложение № 3*). Към заявлението се прилагат:

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път. Документът за платена такса се прилага към заявлението от служителят в ЦАО, пред който е извършено плащането.

**Чл. 15. (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 Търговище 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.

**(5)** Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

**(6)** 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. 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 изпраща до заявителя съгласно чл. 7, ал 7 от настоящите вътрешни правила.

**Чл. 17. (1)** Служителят, отговорен за преписката, 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 за 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.

(5) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Община Търговище, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(6) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги. Технологичните карти на административните услуги се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се утвърждават от Секретаря на Община Търговище.

**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 и се изпраща чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

#### **РАЗДЕЛ IV**

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

**Чл.19.** Редът за достъп до средата за междурегистров обмен (RegiX) на служители от общинска администрация Търговище при осъществяване на комплексно административното обслужване се осъществяват съгласно Вътрешни правила за работа чрез средата за междурегистров обмен (RegiX) в общинска администрация Търговище за получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл.20. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

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

**Чл.21. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за

което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(4) Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги и Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Търговище.

## **РАЗДЕЛ IV ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 22. (1)** Община Търговище осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК. Община Търговище поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяването административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(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.

(3) Община Търговище чрез служителите в 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) Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация Търговище, са вписани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(4) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Кмета на Община Търговище, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на Община Търговище в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) Общинска администрация Търговище осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3 на Наредбата за административното обслужване, 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.



(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

(8) 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. 23.** 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. 24. (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. 25. (1)** Информация за предоставяните административни услуги от Община Търговище може да бъде получена от :

**1.служителите** в Център за административно обслужване: гр. Търговище 7700, пл.“Свобода“, в сградата на община Търговище

**2.По обявените в интернет страницата на общината телефони за връзка;**

**3. по електронна поща – [obshtina@targovishte.bg](mailto:obshtina@targovishte.bg)**

**4.интернет страница на Община Търговище, електронен адрес: <https://targovishte.bg>;**

**5.информационни табла в звеното за административно обслужване;**

**6.регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>.**

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, кметствата, както и на интернет адреса на Общината в раздел „Административни услуги“.

**Чл. 26. (1)** Общинска администрация Търговище осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината <https://targovishte.bg/uslugi/>

/2/. Задължителната информация съдържа:

✓ точно наименование на администрацията;

✓ структура;

✓ седалище и адрес;

✓ данни за кореспонденция;

✓ работно време на администрацията;

✓ работно време на Център за административно обслужване 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 Търговище;

✓ проекти на нормативни актове.

**Чл. 27.** Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

## **РАЗДЕЛ V РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ И ДВИЖЕНИЕ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 28.** Община Търговище приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК по реда на чл.7 ал. 1 от тези правила.

**Чл.29. (1)** Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

**(2)** Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

**(3)** Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път се счита за подадено само ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

**(4)** Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от Община Търговище след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

**(5)** Датата на започване на производството по извършване на административна услуга е датата на постъпване на искането в Община Търговище.

**(6)** За исканията, подадени по пощата, включително по електронен път, по факс, или в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл.30. (1)** Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Търговище.

**(2)** Служителите по чл.5, ал.1 използват автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**(3)** В АИС на Общинска администрация Търговище се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, лично и по факс и електронна поща.

**(4)** При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

**(5)** При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, прилага към същото бележката за платената на ПОС терминала услуга. Отчетите за извършените плащания чрез ПОС терминала, генерирани от устройството, се съхраняват от определени от ръководителите на звената служители.

**(6)** Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по реда, описан в технологичната карта на услугата.

**Чл.31. (1)** Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи от Общинската администрация се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригиналът на документа се сканира в деловодната системата.

## РАЗДЕЛ VI ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**Чл.32.** (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

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

**Чл.33.** При изграждането на електронни административни услуги ръководството на Община Търговище се стреми да следва следните принципи и препоръки:

1. да идентифицира нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използва гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;

3. да извършва оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

4. да подготвя план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;

5. да насърчава гражданите да използват електронната административна услуга;

6. да събира данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

**Чл.34.** Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл.35.** (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

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

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

(4) Община Търговище оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(5) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването в информационната му система.

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

(7) На заявителя се дава възможност да преглежда подадените от него заявления.

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

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

(10) Документите, подадени по електронен път, се приемат от длъжностни лица, определени от Кмета на Община Търговище.

**Чл.36.** (1) Общинска администрация Търговище, като доставчик на електронни административни услуги, е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

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

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

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

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

**Чл.37.** (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 от Закона за електронното управление (ЗЕУ).

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

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

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение - от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от НУЕПА.

## **РАЗДЕЛ VII ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Чл. 38.** Служителите на общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на съответната 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. 39. (1)** Административното обслужване в Община Търговище се осъществява при спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като *Приложение № 4*.

**(2)** При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 8, чл. 20, ал. 3, буква "б" от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като *Приложение № 5*.

**Чл. 40.** Община Търговище приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на общината, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация. Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване

**Чл. 41.** Община Търговище поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса 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. 42.** Община Търговище веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

**РАЗДЕЛ II**  
**МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА**  
**УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 43. (1)** Община Търговище:

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

2. периодически изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

3. 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;

**(3)** По преценка на общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. описание на пътя на потребителя;
3. провеждане на социологически проучвания;
4. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон" и системата Free Call;
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

**Чл. 44. (1)** Настоящият раздел урежда видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

**(2)** Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща методите за обратна връзка.

**Чл. 45.** Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на общината по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

**Чл. 46.** Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

**Чл. 47.** Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Общината или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

**Чл. 48.** Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

**Чл. 49. (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) Общината 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. 50.** 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 Търговище.

2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в Центъра за административно обслужване.

3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Търговище. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.

4. Описание на пътя на потребителя.

5. Анализ на вторична информация.

6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.

7. 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, раздел „Електронни услуги” на адрес: Търговище

2. Електронна поща: [obshtina@targovishte.bg](mailto:obshtina@targovishte.bg).

3. Електронна форма на Анкетна карта - секция „Електронни услуги”

4. Телефон: 0601 68 612

5. Страница на общината в социалните мрежи.

6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

**С. Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:**

**Д. Провеждане на социологически проучвания.**

1. Два пъти годишно общинска администрация Търговище изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване Търговище.

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. 51. (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 Търговище.

(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. 52.** Външните средства за обратна връзка в интернет страницата на общината се поддържа „Форма за подаване на сигнали” и електронна форма на „Анкетна карта” в раздел „Електронни услуги”, а електронна поща и телефон се намират в началната интернет страница на общината.

**Чл. 53.** 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 Търговище.

Отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в системата, се определят със заповед на кмета.

### **РАЗДЕЛ III РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

**Чл. 54. (1)** Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка - Форма за подаване на сигнали, електронна поща и горещ телефон се регистрират в АИС „Е-община“ 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) Два пъти месечно комисия, назначена със заповед на Кмета на общината отваря кутиите за мнения и предложения от гражданите, находящи се в ЦАО 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. 55. (1)** Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служител, определен със заповед на кмета, 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. 56. (1)** Контрол по предоставената чрез форма за подаване на сигнали и електронна форма на „Анкетна карта” в раздел „Електронни услуги“, електронна поща информация се осъществява от служител, определен със заповед на кмета на общината, който проверява постъпилата информация и предава същата за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез Електронните формуляри и Електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

**Чл. 57. (1)** Контрол по информация, предоставена чрез горещ 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. 58. (1)** Служителят по чл.55, ал.1 проверява съдържанието на пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти периодично, два пъти месечно - на 15-то и 30-то число от месеца.

(2) Служителят по чл. 56, ал. 1 събира новата информация, предоставена чрез „Форма за подаване на сигнали” и електронна форма на „Анкетна карта” в раздел „Електронни услуги”, Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

(3) Служителят по чл. 57, ал. 1 регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез Горещите телефони в деня на обаждането.

**Чл. 59.** Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите по чл. 55, чл. 56 и чл. 57 за регистриране в АИС на общината в



срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл. 58.

## **РАЗДЕЛ V РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

**Чл. 59. (1)** В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към кмета на общината или на упълномощено от него лице.

**(2)** Кметът/упълномощеното лице с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел или директор на дирекция от администрацията на общината, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответния отдел или дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

## **РАЗДЕЛ VI АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА**

**Чл. 60.** След получаване на документа, съответният началник отдел или директор на дирекция с резолюция възлага на определен служител извършването на 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. 61. (1)** В края на всяка година, началник отдел КДАО 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. 62.** 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. 63.** 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. 64.** Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 43 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

**Чл. 65. (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 може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

**Чл. 66. (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 огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

**Чл. 67.** Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в хартата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

**Чл. 68. (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. 69.** Всяка година до 1 април общината изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

**Чл. 70.** 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 № 3).

## **Глава четвърта КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **РАЗДЕЛ I ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 71.** 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. 72. (1)** Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината;
4. Директори на дирекции и началник-отдели;

(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.

### **РАЗДЕЛ II СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 73. (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. 74.** Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на общинската администрация на Община Търговище и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на Община Търговище.

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Търговище, 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.

§3. „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.

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

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

§ 6. „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.

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

§. 8. „Подходящо техническо оборудване“ са електронни информационни табла, видео- екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи

методи и средства, за да ги използват.

§9. „*Запитвания от общ характер*“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§10. „*Стандарт за качество на административното обслужване*“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

§ 11 „*Лого на държавната администрация*“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

§12. „*Слоган на държавната администрация*“ е послание на държавната администрация към обществеността.

§13. „*Елементи за адаптиране на служебните помещения*“ са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Настоящите правила се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§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. Технологичните карти на административните услуги се изготвят от компетентните служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена и се утвърждават от Секретаря на Община Търговище. Актуализират се при всяка промяна в действащото законодателство.

§4. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Търговище се осъществява от Секретаря на общината.