



## О Б Щ И Н А Р И Л А О Б Щ И Н С К А А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я - г р . Р И Л А

УТВЪРДИЛ:/п/

ГЕОРГИ КАБЗИМАЛСКИ

КМЕТ НА ОБЩИНА РИЛА

### ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

#### ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА РИЛА

#### ГОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1(1) Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Рила, създадени по реда на Наредбата за административното обслужване, наричани за краткост "правила", уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка при приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация за осъществената обратна връзка.

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

Чл.2.Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Рила по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на служителите в администрацията на Община Рила.

Чл.3.Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Рила, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на Кмета на Община Рила и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл.4.Целите за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Рила са свързани с предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл.5.Община Рила публикува информация на интернет страницата за използваните средства за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл.6.Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните

видове средства за обратна връзка е безплатен.

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

Чл.7.Община Рила предоставя на гражданите и организациите вътрешни средства за обратна връзка, както следва:

- 1.Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, сигнали, полезна информация, оплаквания, похвали е поставена непосредствено до фронт – офиса на деловодството;
- 2.Анкетна карта за обратна връзка, поставена за попълване от гражданите на масата пред във фронт – офиса на деловодството;
- 3.Дневник за похвали, оплаквания или предложения във връзка с административното обслужване от администрацията на Община Рила, поставен непосредствено пред фронт – офиса на деловодството;
- 4.Електронна поща: [rilamunicipality@gmail.com](mailto:rilamunicipality@gmail.com)
- 5.Измерване степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги чрез попълване на анкетни карти, публикувани на интернет страницата на Община Рила;
- 6.Горещ телефон:0884/400 944;
- 7.Изготвяне на периодични анализи на получената информация и уведомяване на потребителите за предприетите действия и за резултатите от тях;

Чл.8.Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на Община Рила във фронт – офиса на деловодството и в отдел“Местни данъци и такси“ от 9:00 часа до 17:30 часа.

## **III.РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

Чл.9.Тех.сътрудник“Деловодител“ проверява съдържанието на дневника, пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти периодично, но не по-малко от веднъж на две седмици.

Чл.10.Тех.сътрудник“Канцелария“събира информацията предоставена чрез електронната поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично, регистрира и записва в протокол информацията, получена чрез горещия телефон в деня на обаждането.

Чл.11.Писмената и устна информация предоставена чрез вътрешните средства за обратна връзка по чл.7от настоящите правила се регистрира в деловодната система на Община Рила.

Чл.12.Кмета на Община Рила с резолюция насочва получената чрез различните комуникационни канали информация към Секретаря на Община Рила или към Директор на дирекция от администрацията на Община Рила в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответната дирекция.

## **IV.РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА**

Чл.13.(1) След получаване на документа, секретаря или съответния директор 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.основна тема в информацията;
- 3.други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията;

(2) Анализиранията от служителя по реда на ал.1 информация се представя на Кмета на Община Рила във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение и характеристика на изложените проблеми за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Община Рила.

Чл.14.В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, Община Рила предприема 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.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1.Настоящите правила се издават на основание чл.24,ал.1 от Наредбата за административното обслужване.

§2.Правилата са задължителни за всички служители в администрацията на Община Рила.

§3. Дейността по приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и усна информация се организира, координира и контролира от Секретара на Община Рила.

§4.Изменения и допълнение на правилата се извършва по реда на приемането им.

§5. Правилата са утвърдени със Заповед №РД-01-04-207/19.06.2017г. на Кмета на Община Рила и влизат в сила от датата на заповедта.