



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

У Т В Ъ Р Д И Л :

Бойка Димитрова
Секретар на Община Рила

Дата:.....2022г.

В Ъ Т Р Е Ш Н И П Р А В И Л А
З А О Р Г А Н И З А Ц И Я Н А А Д М И Н И С Т Р А Т И В Н О Т О О Б С Л У Ж В А Н Е
В О Б Щ И Н А Р И Л А



2022г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1(1). Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Рила уреждат въпросите, свързани с предоставяните от общината административни услуги и служат за регулиране взаимодействието между звената и рамката за последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административното обслужване.

(2) Настоящите правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите, вкл. на прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

(3) Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предоставяни от Община Рила, независимо от начина на тяхното предоставяне и доколкото в закон не е предвидено друго

(4) Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги от отговорните звена се уреждат във вътрешните правила за организацията и дейността на съответното звено.

Чл.2. (1) Административното обслужване в Община Рила се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредба за административното обслужване, Хартата на клиента на община Рила и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, както и всички действащи нормативни актове в Република България при гарантиране на:

1. равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване в Община Рила;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установените 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. равнопоставено отношение към всички потребители;
7. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги- посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
8. служебно събиране на информация;
9. 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.
10. спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване;

(2) Административното обслужване в Община Рила се осъществява при задължително спазване на общи и препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение №7 и Приложение №8 от Наредбата за административното обслужване.

(3) Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
- не уронват престижа на общината и не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
- изпълняват изискванията за комплексно административно обслужване, заложиени в Административнопроцесуалния кодекс;
- следят за добри практики, прилагани в други администрации;

- сигнализируют и докладват на Кмета на Община Рила при получени сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

(4) Директорите на дирекции в общинска администрация, могат да поискат от Кмета на Община Рила с писмен доклад, съгласуван със Секретаря на Община Рила, да бъдат осигурени средства или предприети мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация и обучения на служителите, участващи в предоставянето на административни услуги.

Чл.3.(1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Рила.

(2) „Административна услуга”, е:

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

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

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

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

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

II.ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.4.(1) Дейностите по извършването на административни услуги в Община Рила се осъществяват от служители на звената с предвидени функционални задължения за тази дейност.

(2) При осъществяване на административното обслужване на потребителите се осигурява достъп и комуникация с общинска администрация чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български език, с местоположение на партерния етаж в административната сграда на Община Рила с адрес гр.Рила, пл.“Възраждане“ №1, с осигурена достъпна среда за хора с увреждания.

(3) 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) Административното обслужване в Община Рила се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общинската администрация и съответните институции и организации.

(3) Заплащането на административните услуги на място се осъществява на гише в Оперативно звено“Местни приходи“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(4) Административното обслужване в кметствата и населените места на територията на общината се осъществява от определени за това служители, под ръководството на секретаря на общината.

Чл.5. Центърът за административно обслужване (ЦАО):

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

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

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

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

10. осъществява 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;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява 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.

Чл.6. (1) Заявяването на административни услуги на място се извършва в ЦАО.

(2) Община Рила предоставя възможност за заявяване/предоставяне на електронни административни услуги, подписани с КЕП, чрез:

1. Официалната електронна поща на Община Рила:

E-mail:rilamunicipality@gmail.com

administrationrila@mbox.is-bg.net

obshtina_rila@grad-rila.bg

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), която представлява препоръчана електронна поща;

3. Система за електронен обмен на съобщения(СЕОС);

4. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

(3) Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните система, регистрите и електронните административни услуги.

(4) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето ѝ.

(5) За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор е осигурена възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на административния акт/резултата от услугата чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 7. (1) Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

(3) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, допълнително се предоставя информация за това в Административния регистър по чл.61 от Закона за администрацията, интернет страницата на общината, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(4) За всяка електронна административна услуга се предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до информацията по чл. 13 от Закона за електронното управление

Чл. 8. Таксите за предоставяните от Община Рила услуги могат да бъдат заплатени по банков път, на гише в Оперативно звено“Местни приходи“ чрез ПОС-терминал или чрез Портала за електронни плащания на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>.

Чл.9.(1)“Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите,срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4: Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

(2)В Община Рила се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Чл. 10. (1) Служителят в ЦАО входираща получените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в информационна система за управление на документооборота и след поставяне на резолюция, ги изпраща на съответните компетентни служители на общинската администрация, като осъществява взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

(2) Устните искания се входираща след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно стандартизирания примерен образец - приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване.

(3) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

(4) Услугите, за които специален закон не предвижда изрично писмена форма на заявяване, могат да се заявяват устно с протокола по ал. 2.

(3) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише в Оперативно звено“Местни приходи“ в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС. При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителят в ЦАО прилага процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и съответно използва образците на заявления и протоколите за устно заявяване, съгласно Наредбата за административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване, служителят в ЦАО и другите служители от звената в общинска администрация, осъществяващи административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

(5) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 8 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 2.

Чл.11.(1) Служителят от ЦАО може да изисква своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите служители в общинска администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) Всички служители в общинска администрация предоставят на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му по чл.5 от настоящите правила.

(3) Служителите от общинска администрация, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, изготвят и предоставят на ЦАО контролния списък по чл. 5, т.6, като при промени своевременно го актуализират.

(4) Служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, извършват консултации с потребителите чрез оповестените начини за контакт с тях.

(5) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в Община Рила се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

(6) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО по чл. 5 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва на място, писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(7) Служителят от ЦАО, при необходимост, насочва въпросите по компетентност до съответният служител в общинска администрация за осъществяване на контакт на място, писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон с потребителя при извършване на съответната административна услуга.

Чл. 12. (1) ЦАО предоставя изготвения индивидуален административен акт на място.

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

(3) Директорите на дирекции съвместно със служителите в звената, изготвят образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея и ги предоставят след утвърждаване от секретаря на общината на ЦАО.

Чл. 13. (1) Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения и др.) се извършва на място от ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път .

(2) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани приложимите начини на получаване на акта/резултата от услугата.

(3) 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.14. (1) Административните услуги на Община Рила осигуряват задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, за всяка една от предоставяните услуги, 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.

(2) Административните услуги, предоставяни от Община Рила се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(3) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата, прави предложение в 5-дневен срок до Секретаря на общината, който възлага на служител, определен с Заповед на Кмета на Община Рила да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път в Административния регистър, поддържан чрез ИИСДА.

(4) Заявяването за вписване в Регистъра на услугите се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(5) Вписването и актуализацията в Регистъра на услугите на изискуемата задължителна информация за всяка една от предоставяните административни услуги, съгласно чл. 25 от Наредбата за административния регистър и други нормативни изисквания , както и промените в нея се извършва от служител, определен със Заповед на Кмета на Община Рила, в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(6) Вписването и актуализацията на задължителната информация за всяка една от предоставяните административни услуги на интернет страницата на Община Рила се извършва от дирекциите, предоставящи услугите, след съгласуване със Секретаря на общината.

(7) Служител, определен със Заповед на Кмета на Община Рила, периодично публикува актуалната информация по ал.6 на интернет страницата на Община Рила.

(8) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, дирекциите, предоставящи услугата, след съгласуване със Секретаря на общината, предоставят информацията за това в ЦАО, за отразяване от определен служител, съгласно Заповед на Кмета на Община Рила в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

Чл. 15. (1) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на Секретаря на общината.

(2) Информацията за административното обслужване и административните услуги се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове, освен ако в нормативния акт не е указан друг срок, или от настъпването на всяка друга промяна в обстоятелствата.

(3) Актуализацията на информацията се извършва едновременно във всички източници/информационни средства, посочени в чл. 11.

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни и регистри са в съответствие с вписаните такива в Регистъра на услугите на Административния регистър.

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

(6) Община Рила отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация(ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(7) Кметът на Община Рила определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(8) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители, като резултата от изпълнението се отчита при определяне на годишната оценка.

Чл. 16. Община Рила задължително използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. Изготвяне на информационни материали.

2. Изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страница.

Чл.17.(1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

(2) Служителите в общинска администрация, изпълняват административното обслужване по начин, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Община Рила и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп — на място, лицензиран пощенски оператор, обикновена и препоръчана електронна поща, телефон, интернет, Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги, които осигуряват възможности за устна и писмена (хартиени и електронни документи, вкл. подписани с квалифициран електронен подпис), комуникация;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

Чл. 18. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Рила.

Чл. 19. (1). Общинска администрация – гр.Рила, Община Рила, осигурява достъп до Центъра за административно обслужване и възможност за комуникация с Центъра за административно обслужване в рамките на обявеното работно време от 9:00 часа до 17:30 часа, с обедна почивка от 12:00 часа до 12:30 часа.

(2)Работното време на ЦАО съвпада с работното време на общинска администрация.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в периода на почивката или 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.

(4) Редът за изпълнение на задълженията в извън работно време се определя със Заповед на Кмета на общината.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.20. (1) Центърът за административно обслужване, интернет страницата на Община Рила и Регистърът на услугите от Административния регистър, който е електронна база от данни, поддържана чрез интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА), секретаря на общината и директорите на дирекции осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Рила, както и за реда и организацията за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 21. (1) Информация за предоставяните от Община Рила услуги може да бъде получена от:

1. "Център за административно обслужване";
2. съответните дирекции;
3. Регистъра на услугите на интернет страницата на Административния регистър по
4. чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията;
5. телефон: Централна - 0884/ 400944;
6. интернет страницата на Община Рила на интернет адрес: <https://www.grad-rila.bg/>
7. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) за

електронните административни услуги с електронен адрес: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/obshtinski%20administratsii/uslugi/obshtina?mId=344>, като съхранената, попълнена и подписана форма и необходимите придружаващи документи се изпращат чрез Системата за сигурно електронно връчване (<https://edelivery.egov.bg/>) към Общинска администрация – гр. Рила.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в "Център за административно обслужване";
2. на интернет адрес <https://www.grad-rila.bg/> с възможност за изтегляне.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 22. (1) Община Рила при осъществяване на административното обслужване:

1. осигурява служебно типовите бланки за заявяване на съответната услуга;
2. изгражда предпоставки и осъществява междуетовно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България;
3. гарантира равен достъп до административните услуги, прилага индивидуален подход към хората в неравностойно положение, тези с физически увреждания и неграмотни лица.
4. при оказване на услуга на лице, гражданин на чужда държава, когато то е без преводач, осигурява най-необходимата служебна информация относно ползване на услугата на лицето на английски език.

(2) Когато закон предвижда, Община Рила служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

(3) Община Рила е регистрирана като потребител в Средата за междурегистров обмен (RegiX), като са определени служители с права и отговорности за извършване на съответните

справки. Поучените данни чрез RegiX от първичните администратори на данни са валидни за процедурите по предоставяне на административни услуги.

Чл. 23. (1) Преглед на документи, съхранявани в Община Рила се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация като звеното, което ги съхранява, осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното, което съхранява съответните документи.

V.ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.24.(1)Служителите на Общинска администрация – гр.Рила 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.

(2) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Рила се ръководи от Секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

(3)Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компетентния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

(4) Взаимодействието между структурните звена в общината за осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(5) Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите на структурните звена, съвместно с Директорите на дирекции за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се предоставят за одобряване от Секретаря на общината.

(6)При настъпили промени в технологичните карти директорите на дирекции, след съгласуване със Секретаря на общината подават информация до Центъра за административно обслужване за отразяване на промените в технологичната карта и в деловодната система.

Чл. 25. (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 Рила 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.

Чл.26.Заявление, искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да се подаде до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.27.(1) В случай, че Общинска администрация – гр.Рила е компетентния орган за извършване на административна услуга, която се отнася за комплексно административно обслужване, заявленията/исканията се приемат чрез Центъра за административно обслужване.

(2) Служителя обслужващ ЦАО проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга, съгласно изискванията, посочени в заявлението/искането.

(3) Предоставените документи се регистрират и сканират в ЦАО.

(4) При установяване на недостатъци в заявлението/искането, заявителя се уведомява по реда на чл.30 от АПК от служителя работещ по преписката.

(5) Информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя, се осигуряват с писмено искане от служителя работещ по преписката, след резолюция на Кмета на Общината Рила.

(6) Комплексното административно обслужване се осъществява в 3-дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

Чл.28 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.

Чл.29.(1) Служителя, отговорен за преписката, изготвя информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката, чрез ЦАО от името на Община Рила до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Община Рила.

(2) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, служителя, отговорен за преписката, изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал.1 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(3) Заявяването се извършва със заявление (приложение № 2), съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

(4) Преписката се изпраща до компетентния орган с придружително писмо и информация за приложените документи, в това число за заявления от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

Чл.30. 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.

VI.ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 31. (1). За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Рила се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на служителя в ЦАО.

2. Да подпомагат служителя в ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2). Служителя от ЦАО може да изисква предоставяне на информация и документи от другите структурни звена в Община Рила, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 32. (1). Кметът на общината или оправомощено съгласно негова заповед длъжностно лице, преглежда кореспонденцията, служебните преписки, заявленията и ги резолира , като ги насочва до съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация. Резолираните документи се изпращат от ЦАО до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

(2) Служителя от ЦАО, приема документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предава готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

(3). Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативното, респ. по резолюция, определения срок.
2. След приключване на задачата по предаването им, да съхраняват екземпляр за архивиране, съгласно нормативната уредба за архивирането на документи.
3. Да връщат незабавно в ЦАО погрешно адресирани или изпратени до тях преписки.
4. Да предоставят незабавно за регистрация в ЦАО преписките при предаването им от едно структурно звено в друго.
5. Да предоставят незабавно за регистрация в ЦАО незаведени преписки / кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях.
6. Да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител.
7. Заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ до замествания служител.
8. Да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено за причините налагащи удължаване на срока.
9. При отсъствие /отпуск, болнични, командировка/ да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове.
10. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.
11. Да предават документите за изпращане в ЦАО с посочен точен адрес / пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението и входящ номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 33. Директорите на дирекции са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите.
2. Да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.
3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.
4. При напускане на длъжността **да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.**

Чл. 34. (1). Изходящите документи се предават от служителите в ЦАО за завеждане и полагане на печат на Община Рила подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране /класиране към дело/ и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

(2). След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

VII.ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 35. (1). Община Рила приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

(2). Пред Община Рила потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3). Писмените искания /включително жалби, протести, сигнали и предложения/, приети от служителя в ЦАО се регистрират по общия ред.

(4). Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК.

(5). Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Рила.

(6). За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административният орган започват да се борят от следващия работен ден.

Чл. 36. (1). Община Рила изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, приета от Общински съвет на Община Рила, в нормативно определените срокове.

(2). Заплащането на дължимите такси и цени на услуги, предоставяни от Община Рила на потребителите, се извършва съгласно Наредбата за определяне и администрирането на местните такси цени на услуги.

Чл. 37. (1) Община Рила създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Кутия за сигнали срещу корупция, поставена непосредствено до ЦАО.
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на община Рила и на интернет страницата за извършване на анкетно проучване.
3. Прием на граждани и представители на организации от Кмета на Община Рила за изслушването на техните предложения, запитвания и други въпроси се извършва ежедневно, без съответно утвърден от Кмета на общината график.
4. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
5. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата в секция“Сигнали“ на адрес: <https://www.grad-rila.bg/>
2. Електронна поща: rilamunicipality@gmail.com
administrationrila@mbox.is-bg.net
obshtina_rila@grad-rila.bg
3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез телефон:0884 400944.
- 4.отчитане, анализ и подобряване на административните дейности.

(2). Община Рила проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно с попълване на анкетни карти в ЦАО за извършване на анкетни проучвания.

(3). В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат съответните действия в общинска администрация за подобряване на административното обслужване. Потребителите, гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

VIII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ.

Чл.38. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точното спазване на определените срокове, качеството на предоставяните услуги и спазване на етичните норми при обслужването.

Чл.39.(1). Контролът се осъществява от ръководителя резолирал документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Зам.кметове;
3. Секретар на общината;
4. Ръководители на звена - директори на дирекции;

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им, лично в ЦАО, или с подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.40.(1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият, респ.Кмета на общината може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.

Чл.41. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са уредени във вътрешната нормативна уредба за документооборота и деловодната дейност.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1.Настоящите правила се издават и утвърждават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за електронното управление, Закона за администрацията, Наредбата за административния регистър и Наредбата за общите изисквания към информационните система, регистрите и електронните административни услуги

§2.Ръководителите на структурните звена и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§3. Контролът по спазване на разпоредбите във Вътрешните правила за административно обслужване, както и актуализацията им се осъществява от Секретаря на общината. Контрол по приходната и счетоводна дейност, свързана със заплащане на услугите, се осъществява от Директор на дирекция“ФСД“.

§4.Всички налични образци на формуляри на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги и съществуващите технологични карти на процесите се актуализират при необходимост в срок до един месец от заинтересованите служители с непосредственото участие на Директорите на дирекции, съобразени с нормативните изисквания, след утвърждаването на настоящите вътрешни правила.

§5. Технологичните карти на процесите и образците на формулярите на заявленията, след актуализирането се предоставят от Директорите на дирекции за утвърждаване от Секретаря на Община Рила и съответно стават неразделна част от настоящите Правила.

§6.Оказването на услугите се осъществява съгласно технологичните карти на процесите и отразения ред и последователност за конкретната услуга в Административния регистър.

§7. Неразделна част от настоящите правила са Приложение №1 и №2.

§ 8. По смисъла на настоящите правила:

1. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации,предоставящи обществени услуги. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

2. "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия. (§ 1, т. 3 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

3. "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, 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. (§ 1, т. 5 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

4. "Регистър" е структурирана база данни, чието предназначение е да съхранява и да бъде доверен автентичен източник на данни, за който съществува нормативно основание и нормативно определен ред за вписване, заличаване и/или удостоверяване на обстоятелства. При необходимост данните в регистъра подлежат на логическа обработка. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

5. „Първичният администратор на данни“ е административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни. Той предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, с събрана за тях. (Чл. 2, ал. 2 от ЗЕУ).

6. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които:

- а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;
- б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
- в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване;

§9. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Рила, обявяват се по реда на чл.28, ал.2 от АПК и отменят досега действащите Вътрешни правила за организация на административното обслужване, утвърдени на 20.07.2017г. от Секретаря на Община Рила.

Приложение № 1

Общи стандарти за качество на административното обслужване по смисъла на чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване в Община Рила

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО).

Обслужването на клиентите на административни услуги; даването на информация и справки; заявяването на услуги и получаването на удостоверителния документ от услугата /когато се получава на място и не се изисква допълнителна обработка от други служители/ се извършва в ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /ЦАО/. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.

За обслужването на клиентите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. ЦАО се намира на партерния етаж с осигурен достъп за придвижване с помощни средства, детски колички и др. Центърът е в непосредствена близост до градския център и градския площад /също с адаптиран достъп за хора с увреждания. В ЦАО се осигуряват достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 10

кв. м. Осигурява се осветление с достатъчен брой осветителните тела, покриващо всички зони във вътрешното пространство на ЦАО, позволяващо достъпност на обслужването и на информацията в рамките на цялото пространство.

Адрес на ЦАО - гр. Рила, пл. „ Възраждане” № 1, сграда на община Рила.

В ЦАО се осигуряват столове, маси и пособия за попълване на документи; безплатен интернет; в близост в същата сграда - питейна вода, възможност за ползване на тоалетна;

Работното време на администрацията е от 9:00 до 12:00 и от 12:30 до 17:30 ч. с прекъсване за обедна почивка от 12:00 часа до 12:30 часа, което съвпада с работното време на ЦАО. При необходимост служителите, работещ в центъра, насочва клиентите към специалисти и експерти за разяснения, уточнения и допълнителна информация.

Най-честите услуги по гражданска регистрация се извършват и в населените места на територията на общината, съгласно правомощията на назначените длъжностни лица. Останалите услуги също може да се заявят в населените места и по служебен път се изпращат в ЦАО.

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:

Местонахождението на ЦАО се указва с указателни табели, намиращи се на входа на помещението и на самото помещение. Центърът се намира до непосредствения вход на административната сграда при наличие на пряка видимост и допълнителни указателни табели не се поставят, освен при промяна на местонахождението – в такъв случай то се указва с допълнителни табели. Гишето за заявяване /получаване на документи, или информация, е указано с ясни и четливи надписи/табели. На тях е отбелязано и работното време. Указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

При промяна на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, в седемдневен срок секретарят на общината организира актуализиране на информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване. Актуализирането се извършва чрез подмяна или добавяне на нови указателни табели, чрез актуализиране на информацията в хартата на клиента, чрез актуализиране на информацията на Интернет страницата на общината; чрез актуализиране на информацията на бланки, формуляри и др. На интернет страницата на администрацията на Община Рила се поддържа актуална информация за достъпа до ЦАО за осъществяване на административно обслужване.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В ЦАО, сградата на общинската администрация и непосредствена близост до ЦАО се осигурява безплатна интернет връзка, указано с надпис /Free Wi-Fi/. При проблеми с връзката, служителите от ЦАО незабавно търси съдействие за отстраняване на проблема от лицето, осъществяващо техническа поддръжка на интернет свързаността на общинската администрация.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи / идентификационни баджове/. При необходимост, поискване или невъзможност потребителя да разчете информацията, идентифицираща информация се предоставя и устно на клиента на административна услуга.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори: При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

При водене на служебни телефонни разговори всички служители на общинска администрация Рила се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат и длъжността си.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

- а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:
 - аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
 - бб) обръщение "Госпожо/господине";
 - вв) запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";
 - гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
 - дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";
- б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
- г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори /включително по телефон/ и не консумират храни и/или напитки.

Комуникацията с потребителите се осъществява и при спазване на следните правила:

- внимание и уважение към потребителите на услуги;
- коректност и любезност при контактите;
- зачитане на личното достойнство на гражданите;
- консултиране на потребителите за различните възможни действия, свързани с услугата – формуляри, движение, цени, срокове, решения, възражения, оплаквания;
- предоставяне на пълна, ясна, лесно разбираема и точна информация.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

9.1. На интернет страницата на общината се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

9.2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

- а) предоставяната на място в ЦАО, по телефона и по електронен път /електронен адрес, електронна поща/ информация е идентична по съдържание;
- б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);
- в) обявяването на информацията е, както следва:
 - аа) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване- се обявява както следва:

Поради предоставянето значително над 10 услуги съгласно хипотезата на Приложение № 7 – Общи стандарти, /общинската администрация оказва административни услуги от порядъка на 150 броя/, пълната информация се обявява на място в ЦАО в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него; На информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа форма се обявяват екземпляри от заявленията/формулярите на най-често оказваните услуги.

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на общината и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията не поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", но публикува информация за най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване; заплащането на услугите; местонахождението на други общински институции и контакти с тях; контактите с кметове и служители; компетентни органи, към които може да се обърне потребителя при даден проблем и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Като администрация, чийто услуги се ползват от потребители, които в под 50% от случаите или само в отделни случаи не владеят български език, административното обслужване се извършва на български език. При необходимост от административното обслужване на лица, не владеещи български език, служител от администрацията оказва необходимото съдействие на потребителя на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез езикови познания - английски език на служителя/служителите или чрез съдействие за осигуряване на преводачески услуги.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

1. Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

- а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща.
- б) веднага, или не по-късно от 20 минути /при необходимост от извършване на справка/ , ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг онлайн комуникационен канал /при наличност на такъв

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване: а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета); б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

1. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят от Общинската администрация, с изключение на случаите, когато с акт на НС, МС или друг компетентен орган е приет Образец на съответното заявление /който се ползва в съответните случаи/

2. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване и които се изготвят от общинската администрация, трябва да отговарят на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

3. При наличие на образци на заявления, приложения към тях и други формуляри, които са приети с акт на НС, МС или друг компетентен орган, те се разпечатват или адаптират, като се спазват следните правила:

а/ използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

б/ осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

в/ разпечатване на печатащи устройства, осигуряващи ясна и четлива информация.

Приложение № 2

Препоръчителни стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване /стандарти, които допълват и надграждат общите/

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

ЦАО се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна със собствен и автобусен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:

За потребителите, ползващи административни услуги, пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут;

б) достъпа до сградата позволява паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:

В някои натоварвани дни, свързани с издаване на документи по ГРАО, във връзка с провеждане на избори и други дейности, Община Рила осигурява възможност, като Кметът на общината със Заповед, определя един или няколко от почивните дни за работни за определени служители

от ЦАО или администрацията, съобразени за улеснение на ползвателите на административни услуги

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

- На втория етаж на сградата на общинската администрация е обособен кът с маса и столове, ползваща се за консултации на потребители със експерти или специалисти от администрацията, когато това се налага.
- В близост до ЦАОв централна градска част е налична детска площадка.
- На втория етаж на административната сграда са налични тоалетни с топла и студена, вкл. питейна вода.
- На партера на сградата, където е разположен ЦАО, е разположено съвсем наблизо обществено заведение /бар-кафе/.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В ЦАО е осигурена възможност при поискване от страна на граждани да се извършват услуги по ксерокопиране или разпечатване на документи.

6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

Служителя, работещ на гише в ЦАО насочва потребителите, като им предоставя обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Община Рила поддържа актуален официален профил в една популярна социална мрежа, чрез които активно се предоставя информация за обслужването, осъществява се комуникация с потребителите и се предоставя допълнителна информация от общ характер, полезна за гражданите и потребителите на услуги.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване на интернет страницата на Община Рила.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори с поддържането на система на интернет страницата си:

Вие питате, кметът отговаря: kabzimalski@mbx.is-bg.net

10. Стандарт за облекло в ЦАО:

Служителите в ЦАО носят отличително униформено облекло, което се предоставя по реда, който е определен с Наредбата за служебното положение или с Наредбата за безплатното работно и униформено облекло, или носят елемент/елементи от униформено облекло – еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация – гр.Рила.

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:

- а) съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;
- б) отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;
- в) позволява запазване на ред онлайн, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация –гр.Рила.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време за броя на посетителите в помещенията, в които се осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация –гр.Рила.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация –гр.Рила.

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация –гр.Рила.

15. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията на Община Рила по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

16. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

- а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване;
- б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;
- в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

В ЦАО на Община Рила работи само един служител от общата администрация.

17. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:

Служителите от Общинска администрация – гр.Рила при необходимост издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:

а) заявлението:

б) съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;

в) разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и

г) процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

По преценка на ръководството на администрацията, служителите от Общинска администрация гр.Рила прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители.

19. Стандарт за запазване на дата и час за посещение в ЦАО:

Администрацията осигурява възможност за предварително запазване от потребителите на дата и час за посещение в ЦАО чрез телефон или електронна поща и за предоставяне на административно обслужване в запазените дата и час за посещение.

Стандартът не се спазва от Общинска администрация –гр.Рила

20. Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване:

Община Рила осигурява възможност за телефонни връзки, с използване на телефонна централа за осъществяване на комуникация със служителите при предоставяне на административното обслужване.