



# **О Б Щ И Н А В Ъ Р Б И Ц А**

9870 гр. Върбица, ул. "Септемврийско въстание" № 40, тел. 05391/21-31  
e-mail: [obshtina@varbitsa.org](mailto:obshtina@varbitsa.org); web: [www.varbitsa.org](http://www.varbitsa.org)

**УТВЪРЖДАВАМ: /П/**

**ИНЖ. МЕРДИН БАЙРЯМ**  
**КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪРБИЦА**

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВЪРБИЦА**



**ЮЛИ, 2020 ГОДИНА**

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Върбица 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. (1)** Административното обслужване в Община Върбица се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Хартата на клиента в Община Върбица:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в Община Върбица;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. прилагане на установени стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани 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;

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.

## II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 3. (1)** Административното обслужване в Община Върбица се осъществява чрез:

- Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български и на английски език, находящ се на адрес: гр. Върбица, ул. „Септемврийско въстание“ № 40.

- Кметства и населени места с административно обслужване от кметски наместник.

**(2)** Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Върбица се осъществява чрез служителите в Центъра за административно обслужване.

**Чл. 4.** До Центъра за административно обслужване и останалите служебни помещения, в които се осъществява административно обслужване, се осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

**Чл. 5.** Служителите в Центъра за административно обслужване 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 насочват 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. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

13. 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.

**Чл. 6. (1)** Служителите в Центъра за административно обслужване регистрират получените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно – информационната система (АИС) и ги насочват към ресорния ръководител.

**(2)** Устните искания се регистрират след изготвянето на протокол по образец съгласно Наредбата за административно обслужване (Приложение № 2 към настоящите Правила).

**(3)** Заплащането на дължимите такси от потребителите на административни услуги в Центъра за административно обслужване - в брой или с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

**(4)** При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър и използват образците на заявления и протоколите.

**(5)** При осъществяване на административното обслужване, служителите се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване, описани в Хартата на клиента на Община Върбица.

**Чл. 7. (1)** Изготвеният индивидуален административен акт се получава според избрания и посочен от потребителя в заявлението начин:

- лично или чрез пълномощник в Центъра за административно обслужване;

- чрез лицензиран пощенски оператор, като пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт са за сметка на заявителя;

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

**(2)** Образците на заявления/искания за административни услуги са на разположение в Центъра за административно обслужване и са общодостъпни в Административния регистър и на официалния сайт на Община Върбица.

**(3)** В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец (бланка) на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване, който е на разположение в Центъра за административно обслужване.

**Чл. 8. (1)** в сила от 24.03.2022 г Работното време за работа с потребители е:

1. Център за административно обслужване – от 08,00 ч. до 17,00 ч.

2. Кметства и кметски наместничества – от 08,00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17,00 ч.

(2) 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.

(3) Общината 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 с адрес: гр. Върбица, ул. „Септемврийско въстание” № 40, ет. 1, стая 108.

### III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

**Чл. 9.** Община Върбица осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга. Община Върбица осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 10.** Когато закон предвижда, Община Върбица служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

**Чл. 11. (1)** При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления (по чл.5 от настоящите Правила), с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Върбица.

**Чл. 12. (1)** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, преpraщането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК .

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (Приложение № 1 и Приложение № 2).

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинска администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни регистри.

(5) 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 или по електронен път съгласно Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) 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. 13. (1)** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

**(2)** Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

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

**Чл. 14.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен и 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. 15. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване 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. 16. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, 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 ЦАО 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 (ИИСДА).

**Чл. 17. (1)** Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

**(2)** Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

**(3)** Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението по електронен път или на хартиен носител.

**Чл. 18.** Въз основа на получената по реда на чл. 3 и чл. 4 вътрешна електронна административна услуга, служителят от ЦАО извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл. 19.** Издаденото по реда на чл. 4 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система

или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл. 20.** За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

**Чл. 21.** Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел, следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

## **V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 22. (1)** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Върбица се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

**(2)** Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Върбица, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**(3)** За осигуряване на качествено обслужване на потребителите на услуги, служителите от ЦАО задължително преминават специализирано обучение за комуникация с потребители.

**Чл. 23. (1)** Служителите от ЦАО приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

**(2)** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;

3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. да предоставят незабавно за регистрация 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 на/до замествания колега;

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 е протокол всички документи на прекия си ръководител;

11. да предават документите за експедиция в деловодството с: точен адрес (пощенски

код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението), входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл. 24.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

**Чл. 25.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за организация на деловодната дейност в Община Върбица.

**Чл. 26.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл. 27.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкцията за организация на деловодната дейност в Община Върбица, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл. 28. (1)** Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите 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.

## **VI. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 29. (1)** Община Върбица поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

**(2)** Община Върбица съдейства на потребителите, като:

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

2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;

3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси.

**(3)** Информацията по ал.1 се публикува на интернет страницата на общината и др.

**(4)** Информацията по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребители, на ясен и общоразбираем език, без съкращения и препратки.

**(5)** Информацията по ал. 1 се актуализира в 7-дневен срок от настъпването на промяна в обстоятелствата.

**(6)** В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

**Чл. 30.** Информацията върху указателните табели в Центъра за административно обслужване и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

**Чл. 31. (1)** По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 29, 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 страницата на общината.

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

**Чл. 32.** Служителите на общинската администрация използват знамето и герба на общината, както и логото и слогана на държавната администрация, при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входове на сградите;
3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;
8. изготвяне на отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения на служителите в администрацията.

## **VIII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В ОБЩИНА ВЪРБИЦА**

**Чл. 33. (1)** Община Върбица приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща при спазване на ЗЕУ.

**(2)** Пред Община Върбица потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

**(3)** Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за организация на деловодната дейност в Община Върбица и Устройствения правилник.

**(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, Инструкцията за организация на деловодната дейност в Община Върбица и Устройствения правилник.

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

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

**Чл. 34. (1)** Община Върбица изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

**(2)** Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услугите, предоставяни от Община Върбица, приета от Общински съвет Върбица.

**Чл. 35.** Служителите от ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Върбица с Хартата на клиента, Етичен кодекс за поведение



на служителите в Общинска администрация – Върбица.

**Чл. 36. (1)** Община Върбица създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в Центъра за административно обслужване;
2. попълване на Анкетна карта в Центъра за административно обслужване;
3. осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време.
4. осигуряване на приемно време на граждани и организации.

**(2)** Община Върбица проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно.

**(3)** В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите, 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.

**(4)** В Община Върбица се извършва анализ на постъпилите сигнали, предложения и жалби не по-малко от два пъти годишно.

## IX. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

**Чл. 37.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 38 (1)** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар на Общината;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции и началници на отдели.

**Чл. 39. (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, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

**Чл. 40.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за организация на деловодната дейност и документооборота в Община Върбица и Устройствения правилник.

## X. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

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

**§ 4.** „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна на граждани и организации, от служители на Община Върбица, 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.** 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.

**§ 9.** Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Върбица се осъществява от Секретаря на общината или от оправомощено от него лице.

**§ 10.** Настоящите правила са изготвени и утвърдени със Заповед № 1355 от 02.07.2020 г. на кмета на Община Върбица, на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Върбица, утвърдени на 04.05.2015г.

**ОБЩИНА ВЪРБИЦА**

...../.....20.....г.

До  
Кмета на Община Върбица

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От.....,  
*/име, презиме, фамилия/*

с ПА или НА: гр./с. ....  
ул./ж.к.....  
тел. ...., факс....., ел.поща: .....

Моля да бъде образуване производство за предоставяне на:

.....  
*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от:

.....  
*(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)*

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ....,
2. ....

*(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....  
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

**Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:**

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;
- лично от ЦАО при компетентния орган;
- по електронен път на електронна поща: .....

**Приложени документи:**

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга;
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата .....  
*/подпис/*

Заявител: .....

гр. (с.) .....

## ОБЩИНА – ВЪРБИЦА

### ПРОТОКОЛ

Днес.....служителят.....  
.....  
на длъжност ..... в община Върбица  
На основание чл. 29, ал.5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че

Заявителят.....  
С постоянен адрес: .....

*/град/село/*

Улица.....

*/ж.к., ул., бул., №, вх., ет., ап./*

Телефон:....., факс:.....електронна поща: .....

Устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор

На адрес: .....

Като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

лично от звеното за административно обслужване

по електронен път

На електронна поща: .....

Длъжностно лице:.....

*/подпис/*

Заявител:.....

*/подпис/*