



## ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

5868 гр. Искър, ул. "Г.Димитров" № 38, E-mail: [iskar@iskarbg.bg](mailto:iskar@iskarbg.bg), тел.код: 06516, тел: 24-24, факс: 21-96,

УТВЪРДИЛ:

Регламент (ЕС) 2016/679/

ТЕМЕНУЖКА ВАСИЛЕВА  
Секретар на община Искър

Дата: 11.05. 2022 г.



### ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА ИСКЪР

*На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба за Административния регистър /НАР/, чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги*

май 2022 г.

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Искър служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

**Чл. 2. /1/** Административното обслужване в Община Искър се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност в Община Искър.

**/2/** Административното обслужване в Община Искър изпълнява функциите на „фронт офис“, а останалите звена от структурата на Общината изпълняват функциите на „бек офис“, съгласно смисъла на Базисния модел на обслужване „едно гише“, приет с Решение № 878 на Министерския съвет от 2002 г.

**/3/** Служителите на Община Искър обслужват физически и юридически лица и обработват постъпилите заявления, като спазват принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство.

**Чл. 3. /1/** **"Административно обслужване"** /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Искър.

**/2/** **"Комплексно административно обслужване"** /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Искър, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

**/3/** **"Административна услуга"** е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.

**/4/** **"Електронна административна услуга"** е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Община Искър, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

**/5/** **"Фронт-офис"** - звено за обслужване на клиенти, в което те се информират за услугите, подават заявления за предоставяне на услуги, които се обработват и изпращат в „бек -офиса“

/6/ „Бек - офис” – структури от администрацията, които подпомагат процесите в звеното за обслужване на клиенти/”фронт-офиса”/ и обработват преписките по отделните административни услуги на експертно и технологично ниво.

## II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Център за административно обслужване

**Чл. 4. /1/** Административното обслужване в Община Искър се осъществява чрез:

1. „Център за административно обслужване” (ЦАО), който е разположен в сградата на Община Искър, с адрес: гр. Искър, ул. ”Г. Димитров” № 38 на първия етаж. Оборудван е с указателни табели на български език. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили.

В центъра има обособени гишета за обслужване на граждани:

➤ Гише № 1 - „Гражданска регистрация. Гражданско състояние“ за предоставяне на административни услуги по Закона за гражданската регистрация;

➤ Гише № 2 - „Местни приходи. Каса” за предоставяне на административни услуги по Закона за местните данъци и такси;

➤ Гише № 3 – „Административно-техническо обслужване. Информация“ за предоставяне на административни услуги по Закона за устройство на територията.

➤ Администрациите на кметовете на кметства в населените места на Община Искър – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност, съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба.

➤ Електронно - чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция за електронно управление и интернет страницата на Общината.

/2/ Гишетата за административно обслужване са обозначени с указателни табели и достъпни за хора с увреждания.

/3/ Заплащането на административните услуги се осъществява в ЦАО, на гише „Каса“ в брой.

/4/ Комплексното административно обслужване в Община Искър се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл. 5.** Община Искър използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.
3. изготвяне на служебни карти и други отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения.

**Чл.6. /1/** Звеното за административно обслужване:

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;

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 наплащане;

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.

/2/ Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурни изрази и обидни квалификации, уронващи престижа на Общинския съвет и общинската администрация.

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

/2/ 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 НАО, който е на разположение в ЦАО и в звената за административно обслужване и на интернет страницата на Общината.

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

/4/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/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, както и по електронен път съгласно Наредбата 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 по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

**Чл.8. /1/** Работното време за работа с клиентите както следва:

1. „Център за административно обслужване” с административен адрес: гр. Искър, ул. „Г. Димитров” No 38 – от понеделник до петък (в работни дни) от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване, с изключение на касата на ЦАО – с работно време от 8.30 ч. до 16.30 ч.;

2. кметствата в Общината – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,30 ч.до до 17,00 ч.

/2/ В случаите, когато в помещенията по ал.1 има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/ При необходимост, със заповед на Кмета на Община Искър, разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите, както и да се преминава към удължено работно време.

/4/ Секретарят на Общината изготвя справки за случаите на удължено работно време на служителите от ЦАО и прави предложение за заплащане на положения извънреден труд.

/5/ „Човешки ресурси” следи за спазването на междудневните и междуседмичните почивки на служителите в звеното за административно обслужване, съобразно с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

**Чл.9. /1/** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

/2/ Логото и слоганът на държавната администрация се използват и поставят съобразно правилата, установени в Наредбата за административното обслужване.

### **III. Служебно начало**

**Чл. 10.** Администрацията на Община Искър служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

**Чл. 11.** Администрацията осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 12.** Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл. 13.** Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация е ЦАО, разположен в гр. Искър, ул. „Г. Димитров“ No 38.

#### **IV. Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/**

**Чл. 14.** (1) При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на гражданите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) КАО в Община Искър се извършва само чрез ЦАО във взаимодействие с отделните звена на Общината и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО е под ръководството на Директора на Дирекция „Местни приходи, ГРАО и Административно-правно обслужване“ /МП, ГРАО И АПО/.

**Чл. 15.** Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на Община Искър е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

**Чл. 16.** (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Общинска администрация Искър, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентният орган:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

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

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 7, ал. 4.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 17.** (1) Заявяването на услугата пред Общинска администрация Искър, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение No 3).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Общинска администрация Искър съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на касата на ЦАО или по банков път.

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

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

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

(4) В настоящото производство Общинска администрация Искър осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи,

необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

(5) Общинска администрация Искър:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Общинска администрация Искър.

(6) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Общинска администрация Искър по ред, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.18.** Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Община Искър, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

#### **V. Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен**

**Чл.19.** 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 организацията, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

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

(2) Документите по ал.1 се получават:

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

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

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

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

**Чл.22.** (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 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.23.** Въз основа на получената по реда на чл.21 и чл.22 вътрешна електронна административна услуга, служителят отзвено,отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл.24.** Издаденото по реда на чл.22 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл.25.** За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за документооборота.

**Чл.26.** Достъпът 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.

## **VI. Информация за административните услуги**

**Чл.27.** (1) Общинска администрация Искър осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и преопатки.

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



(4) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служителите, определени със заповед на Кмета на Община Искър. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационни табла, интернет страницата на Общината.

(6) Общинска администрация Плевен осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение No 3 на Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК и в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията.

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

**Чл.28.** (1) Информация за предоставяните административни услуги от Община Искър може да бъде получена от:

1. служителите в „Центъра за услуги и информация“ на адрес: гр. Искър, ул. ”Г. Димитров” No 38 – тел.06516/ 24-24; електронен адрес: [iskar@iskarbg.com](mailto:iskar@iskarbg.com), кметовете на кметства;

2. интернет страница на Община Искар, електронен адрес: <http://www.iskarbg.bg/>;

3. информационно табло в звеното за административно обслужване;

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

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, находящ се в гр. Искър, ул. ”Г. Димитров” No 38, кметствата, както и на интернет адреса на Общината.

**Чл.29.** (1) Общинска администрация Искър съдейства на потребителите на услуги, като:

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

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

3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата;

4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;

5. осигурява достъп за хора с увреждания.

(2) В случаите, когато се заявява извършването на справка и не се налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в звеното за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Общинската администрация приема и изпраща документи в сканиран формат по електронен път, чрез обявените в настоящите правила електронни адреси.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от начините, описани в чл.17, ал.2.

## **VII. Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения**

**Чл. 30.** Община Искър 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 гипетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс:

1. по пощата на адрес: 5868 гр. Искър, ул. "Г. Димитров" No 38, в оригинал;
2. на електронна поща: iskar@iskarbg.bg;
3. на факс: 06516/21-96;
4. по лицензиран пощенски оператор;
5. на място в звената по чл. 5, ал.1.

**Чл.31.**(1) Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива, /ПРИЛОЖЕНИЕ № 4/. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

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

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

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

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

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

**Чл.32.** (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешните правила за документооборота и информационно-деловодната дейност.

(2) Звената използват автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Чл.38.**(1) Общинска администрация Искър, като доставчик на електронни административни услуги, е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

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

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

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

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

## **VIII. Електронно връчване**

**Чл.39.** (1) /Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

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

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

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

## **IX. Управление на качеството**

**Чл. 40.** Административното обслужване в Общинска администрация Искър се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

2. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

3. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

4. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

5. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

6. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
7. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
8. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
9. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
10. стандарт за време за изчакване за обслужване.
11. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;
12. стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения;
13. стандарт за допълнителен вид техническо оборудване;
14. стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи;
15. стандарт за достъпност в извънработно време;
16. стандарт за брой на обслужващите гишета;
17. стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата;
18. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“.

**Чл.41.** Във връзка с подобряване на административното обслужване Секретарят на Общината организира обучения. Специализираното обучение е насочено към:

1. умения за работа с автоматизираната информационна система;
2. усъвършенстване на административно обслужване;
3. комуникативни умения;
4. съвременни комуникационни и информационни технологии;
5. дигитална трансформация.

## **X. Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите**

**Чл.42.** Общинска администрация Искър поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации и бизнеса в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл.43.** Общинска администрация Искър създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с потребителите:

1. провеждане на консултации със служителите;
2. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
3. осигуряване на постоянна комуникация чрез електронна поща;

## **XI. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА ИСКЪР ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.44.** (1) За навременното и пълно обезпечаване на информацията на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена на Община Искър се задължават:

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

2. да подпомагат служителите в звената за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите.

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

(3) Директорът на дирекция МП, ГРАО и АПО отговаря за поддържането и актуализирането в електронен вид и на хартиен носител на Регистър на административните услуги, предоставяни от Община Искър и технологичните карти за извършване на административните услуги.

#### **Чл.45. Ръководителите на структурни звена са длъжни:**

1. да контролират движението на документите и изпълнението на услугите в деловодната електронна система и 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 опези, които напускат длъжността.

3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с приемо-предавателен протокол на служебната документация.

#### **Чл.46. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна 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 Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно в сектор „ЦАО, деловодство и архив” погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено на друго, както и незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

5. 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 ръководители или не са окомплектовани с документ за платена такса или цена на услуга (когато това се изисква по нормативен акт);

6. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

7. 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);-входящ номер на писмото, на което се отговаря.

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. заместващите служители задължително да обработват документи/регистрирани, резолирани/ на /до замествания колега;

10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

**Чл.47.** 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.48.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Вътрешните правила за документооборота и информационно-деловодната дейност в Община Искър, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.49.** (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извешдане и полагане на печата на Общината 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.

## **XII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.50.** (1) Общинската администрация задължително използва автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: Кмета на Общината, заместник-кмета, Секретаря на Общината, директорите на дирекции.

(3) Контролът по изпълнение на административни услуги в кметствата се осъществява от кмета на кметството.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, а за услугите, заявени в ЦАО -и в АИС.

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

(6) Органите по контрол осъществяват периодични проверки във връзка с административното обслужване.

**Чл.51.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаване им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за документооборота и информационно-деловодната дейност.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. По смисъла на правилата:

1. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които 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, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.
5. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.
6. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.
7. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са рампи (мобилни или стационарни), подечни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§2. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§3. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§4. Настоящите Правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Искър - ....11.05....2022 г.



ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

ДО  
КМЕТА  
НА ОБЩИНА ИСКЪР

ЗАЯВЛЕНИЕ

От \_\_\_\_\_,  
ЕГН/БУЛСТАТ \_\_\_\_\_  
адрес: \_\_\_\_\_  
телефон за връзка: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_

Г-н Кмет,  
Моля, да ми бъде издаден документ/извършена административна услуга  
за \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прилагам следните документи:

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_
- 4 \_\_\_\_\_

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт/извършена услуга да бъде получен/а:

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес,
- 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.

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.

Декларирам съгласие за съхранение и обработка на личните ми данни, които предоставям във връзка с изпълнението на заявената от мен услуга, при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR).

Дата:.....  
гр. Искър

Подпис:.....



## ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

### ПРОТОКОЛ

Днес \_\_\_\_\_  
служителят \_\_\_\_\_  
на длъжност- \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_  
(наименование на звеното)

на основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че  
заявителят \_\_\_\_\_,  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с. \_\_\_\_\_,  
ул. (ж.к.) \_\_\_\_\_, тел. \_\_\_\_\_,  
факс \_\_\_\_\_, електронна поща \_\_\_\_\_,  
устно заяви искане за: \_\_\_\_\_

Заявителят прилага следните документи: \_\_\_\_\_

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

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес: \_\_\_\_\_,
- 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.

Длъжностно лице: \_\_\_\_\_

Заявител: \_\_\_\_\_



## ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

### ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга,  
когато Община Искър е участващ орган в производството

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

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

\_\_\_\_\_  
*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от

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

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

\_\_\_\_\_  
*(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Община Искър)*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган;
- По електронна поща \_\_\_\_\_;
- 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  
сужебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- Като вътрешна/ международна препоръчана пощенска пратка;
- Като вътрешна куриерска пратка

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.

Декларирам съгласие за съхранение и обработка на личните ми данни, които предоставям във връзка с изпълнението на заявената от мен услуга, при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR).

Дата: \_\_\_\_\_

Заявител

Подпис: \_\_\_\_\_

УТВЪРЖДАВАМ,  
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ИСКЪР

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
към чл. 31, ал. 1 от ВПАО



## ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

ДО  
КМЕТА  
НА ОБЩИНА ИСКЪР

### СИГНАЛ

От .....

ЕГН/ЛНЧ .....

Адрес: .....

Тел. ....

e-mail: .....

СРЕЩУ .....

*/имената на лицето, срещу което се подава сигнала/*

НА ДЛЪЖНОСТ .....

### ДАНИИ ЗА НАРУШЕНИЕТО:

Място .....

Период .....

5868 гр. Искър, ул. „Г. Димитров“ № 38  
тел.: 06516 24 24, факс: 06516 21 96  
e-mail: iskar@iskarbg.bg; www.iskarbg.bg

**Описание на деянието и други обстоятелства** .....

.....

.....

.....

.....

.....

**ДОКУМЕНТИ И ИЗТОЧНИЦИ:**

*(описание на документи иди други източници, които подкрепят сигнала)*

.....

.....

.....

.....

.....

**ДАННИ ЗА ЛИЦА:**

*(лица, които могат да потвърдят или да предоставят Допълнителна информация)*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Дата:** .....

**Подпис на подателя:** .....