

**УТВЪРЖДАВАМ: /п/  
АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА**  
Секретар на Община Пловдив

*Дата: 29.12.2015 година*

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и чл.9, ал. 2, т. 12 от Устройствения правилник на Община Пловдив

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В  
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛОВДИВ**

**Глава първа**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I**

**Предмет, обхват и действие**

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Общинска администрация Пловдив за неуредените в Наредбата за административното обслужване и в Устройствения правилник на Община Пловдив въпроси.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите и организациите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани от Общинска администрация Пловдив;
2. да се спести времето на потребителите на административни услуги, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, между лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги, без участието на гражданите;
3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки, се синтезира на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правилата за достъп до обществена информация в общинска администрация Пловдив, утвърдени със заповед на кмета на общината.

## Раздел II

### Принципи на административно обслужване

Чл. 4. Административното обслужване в общинска администрация Пловдив се осъществява при спазване на принципите за :

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. предвидимост;
7. обективност и безпристрастност;
8. комплексност.

Чл. 5. Административното обслужване в общинска администрация Пловдив се извършва при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- осигуряване на различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
- комплексно административно обслужване;
- любезно и отзивчиво отношение на служителите;
- координираност и взаимодействие на отделните звена на администрацията;
- стремеж за подобряване на административното обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване, съгласно Хартата на клиента.

Чл. 6. (1) Общинска администрация Пловдив е ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка :

1. чрез попълване на анкетна карта в Звеното за административно обслужване- Деловодство;
2. чрез подаване на сигнал в Кутията за мнения и сигнали на граждани на партера в сградата на община Пловдив на адрес пл. Стефан Стамболов № 1;
3. чрез попълване на анкета на електронната страница на община Пловдив – [www.plovdiv.bg](http://www.plovdiv.bg) ;
4. чрез изразяване на мнение и препоръка на електронния адрес на община Пловдив [info@plovdiv.bg](mailto:info@plovdiv.bg).

(2) Резултатите от направените оценки на административното обслужване в общинска администрация Пловдив се оповестяват минимум два пъти годишно – в приемната за граждани в Звеното за административно обслужване – Деловодство и на електронната страница на администрацията .

## Глава втора ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

#### Звено за административно обслужване

Чл. 7. (1) Административното обслужване в общинска администрация Пловдив се осъществява от Звеното за административно обслужване “Деловодство” в Дирекция “Административно и информационно обслужване (“АИО”)

(2) Деловодството се намира на партерния етаж в сградата на община Пловдив на адрес: пл. „Стефан Стамболов” № 1 и на пл. „Централен” № 1, както и в сградата на дирекция „Местни данъци и такси” на ул. „Радецки” № 18А.

(3) За ориентация на потребителите на входа на Деловодството е поставена указателна табела.

Чл. 8. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в общинска администрация Пловдив се организира централизирано, на принципа на “едно гише” за всички административни звена.

(2) Работното време на Деловодството е от понеделник до петък от 8.30 до 17.15 часа без прекъсване.

(3) В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

### Раздел II

#### Ред за работа с документите

Чл. 9. Постъпващи документи са тези:

- получени по пощата чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 4000 гр.Пловдив, пл.„Стефан Стамболов” 1, в оригинал;
- получени по електронната поща – [info@plovdiv.bg](mailto:info@plovdiv.bg);
- получени по факс – 032/656 713
- подадени “на ръка” в Деловодството.

Чл. 10. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва от служителите в Деловодството, по реда, утвърден с тези правила и с Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Пловдив

Чл. 11. Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения, се подават в Деловодството и след тяхното регистриране на потребителя се дава входящия номер на преписката.

Чл. 12. Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него, чрез попълване на заявление. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството.

Чл. 13. Искания, внесени устно, се отразяват в Протокол (*приложение № 1*) от служител в Деловодството на община Пловдив

Чл. 14. Общинска администрация Пловдив използва автоматизирана документно-оборотната система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 15. При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

Чл. 16. В електронната документно-оборотна система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

Чл. 17. (1) В електронната система се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал внесени „на ръка” или чрез лицензиран пощенски оператор, по факс или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(2) Въвеждането на документите в документно-оборотната система на общинска администрация Пловдив става чрез сканиращи устройства.

Чл. 18. (1) При приемането на искания за извършване на административна услуга, служителите в Деловодството, предоставят на клиентите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга.

(2) Служителите дават указания и подпомагат попълването им, ако това се налага.

Чл. 19. Информация и документи, които са налични в общинска администрация Пловдив, не се изискват при предоставяне на услуги, а се осигуряват служебно за нуждите на съответната административна услуга.

Чл. 20. (1) При регистрирането на входящите документи, служителите в Деловодството проверяват дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи (приложения).

(2) При нужда от консултация, служителите изискват експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

Чл. 21. Ред за регистрация на изходящата поща.

1. Изходящите от общинска администрация Пловдив документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр /оригинал/ за запазване в архива на администрацията и един екземпляр /копие/ за конкретния изпълнител.

2. Изходящата кореспонденция се подписва от кмета на общината или от заместник-кметовете и секретаря на общината, в зависимост от определения им ресор.

3. За всички документи, в единия от екземплярите, оставащ за архива на администрацията, в долния ляв ъгъл се пишат името, фамилията, длъжността и дирекцията, в която работи служителят, изготвил документа, имената и длъжностите на съгласувалите документа в йерархичен възходящ ред. Инициалите на изготвилите служител се пишат в долния ляв ъгъл на всеки от екземплярите без съгласувателния.

4. Получаването на документи “на ръка” от деловодството на общинска администрация Пловдив се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригиналът на документа се сканира в документно-оборотната система.

5. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред кмета на общината.

6. Изходящата кореспонденция, след регистриране в Деловодството, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от служител на Деловодството.

#### Чл. 22. Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им, същите се предават от служител от Деловодството на кмета на общината, който поставя писмена резолюция върху входящия документ (оригинал).

2. Преразпределението се извършва чрез генериране от секретаря на общината на първоначална резолюция в автоматизирана документно-оборотната система. Резолюцията трябва да определя административното звено, към което е насочена преписката, указания към ръководителя на административното звено, дата на резолюцията и подпис на резолиращия.

3. Входящите преписки с поставена резолюция се предават на Директорите на дирекции от служител на Деловодството, срещу подпис в книгата за предаване на кореспонденция. След получаване на входящата административна преписка, ръководителят на административното звено /директорът на дирекция/, възлага с резолюция изпълнението на служител от звеното, като се съобразява с предмета на преписката и функциите по длъжностна характеристика на служителя. Резолюцията/поставяне на задача/ задължително съдържа: имената на служителя, към когото е насочена преписката, дефиниране на задачата и указания за изпълнението, дата на резолюцията и подпис на резолиращия.

4. Срокът за изпълнение се определя от ръководителя на административното звено. В случай, че същият изрично не е посочил срок на изпълнение, при въвеждането на резолюцията, документно-оборотната система поставя автоматично сроков контрол в съответствие с нормативно определените срокове за извършване на административната услуга.

5. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателя за това.

6. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция, се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от “кмет на община Пловдив” след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в Деловодството.

## Глава трета

### ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

#### Раздел I

#### Ред за предоставяне на административни услуги от общинска администрация Пловдив

Чл. 23. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги в Община Пловдив, приета с решение на Общинския съвет и със Списъка на административните услуги, предоставен в Деловодството и публикуван на електронната страница на община Пловдив, и в съответствие с дейностите и функциите на община Пловдив, регламентирани в нормативните актове.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето 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) Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списък на административните услуги, предоставяни от община Пловдив.

(4) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(5) Служителите в Деловодството са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

(6) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(7) Когато видът на административната услуга е издаването на индивидуален административен акт, той може да бъде получен на мястото, където е заявен или на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

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

а) като вътрешна препоръчана пощенска пратка или вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя);

б) с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към общинска администрация Пловдив.

Чл. 24. Работата с предложения и сигнали в общинска администрация Пловдив се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 25. Информация за предлаганите услуги и дейности, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството.

(2) Изготвянето на отговори се извършва при спазване на нормативно определените срокове.

## **Раздел III**

### **Прием на граждани**

Чл. 26. Кметът на общината, заместник-кметовете и секретарят на общината приемат предварително записали се граждани за среща, съгласно график, утвърден със заповед на кмета на общината

Чл. 27. (1) Информация за приемните дни се получава в Деловодството и на сайта на администрацията.

(2) Записване за среща с ръководството на общината става чрез попълване на "Информационен лист", който се получава от Деловодството или може да се изтегли от сайта на администрацията. Информационен лист може да се попълни и изпрати по електронна поща на адрес: info@plovdiv.bg

(3) По преценка на съответния ръководител, осъществяващ приема, както и в неотложни случаи граждани могат да бъдат приети и извън приемния график.

## **Раздел IV**

### **Управление на качеството**

Чл. 28. Административното обслужване в общинска администрация Пловдив се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване :

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, към което принадлежи;
2. служителите в общинска администрация Пловдив се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Деловодството е не повече от 20 минути; случаите, в които за отделна услуга се налага удължено време за чакане са посочени в Хартата на клиента.

Чл. 29. (1) Хартата на клиента е достъпна за потребителите на административни услуги в Деловодството на администрацията и е публикувана на електронната страница на общинска администрация Пловдив.

(2) Хартата на клиента включва :

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;
2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;
4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване.

## **Глава четвърта**

### **ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл. 30. (1) В общинска администрация Пловдив със заповед на кмета на общината е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

(2) Председател на комисията по ал. 1 е секретарят на общината, а членове – служители от общинската администрация.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация;

3. предлага на кмета на общината да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;

4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;

5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на кмета на общината.

### **Глава пета**

### **ОСПОРВАНЕ**

Чл. 31. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI на Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

Чл. 32. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.



## **Глава шеста**

### **РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

Чл. 33. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от секретаря на общината .

(2) Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

(3) До 5 число на месеца, Директорите на дирекции представят на секретаря на общината, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(4) На всеки шест месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директорът на дирекция АИО или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в общинска администрация Пловдив и ги предоставя на секретаря на общината.

(5) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

## **Глава седма**

### **ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ**

Чл. 34. (1) Гражданите имат право да отправят към секретаря на общината своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез интернет страницата на общинска администрация Пловдив.

(2) На електронната страница на общинска администрация Пловдив се публикува и своевременно се актуализира информация за извършваните административни услуги.

### **Допълнителни разпоредби**

§ 1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. „Запитване” е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на администрацията, както и информация относно компетентността на други административни структури.

§ 3. „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 времеви, качествени, количествени показатели, което служителите в общинска администрация Пловдив се ангажират да спазват.

§ 5. „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.

#### **Преходни и заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в общинска администрация Пловдив се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Устройствения правилник на община Пловдив.

§ 2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 3. Вътрешните правила за административно обслужване в общинска администрация Пловдив са част от вътрешната система за финансово управление и контрол.

**Приложение № 1 към чл.11б**

Общинска администрация Пловдив

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:

◆ 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)
--	-----------------------------