



**ОБЩИНА КАСПИЧАН**  
**MUNICIPALITY OF KASPICHAN**

Област Шумен, гр. Каспичан, п.к. 9930, ул. "Мадарски конник" № 91, е- адрес:  
<http://www.kaspichan.org/>, тел. 05351/ 74 74, факс: 05351/ 74 70, е- поща:  
[obshtina@kaspichan.org](mailto:obshtina@kaspichan.org) ;

**Одобрявам: /П/**

*/Съгласно Заповед № РД -25 - 168*

*от 31.03.2022г./*

**МИЛЕНА НЕДЕВА**

*Кмет на Община Каспичан*

**Утвърдил: /П/**

Христина Йорданова

**Секретар на Община Каспичан**

\*На основание чл. 6, параграф 1, б. д), предл. второ от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни относно свободното движение на такива данни.

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Каспичан**



**2022г.**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I. Предмет и обхват и действие**

**Чл.1.** С настоящите Вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Община Каспичан.

**Чл.2.** Настоящите вътрешни правила имат за цел да:

1. Улеснят потребителите при получаване на информация, относно видовете административни услуги, извършвани от Община Каспичан.
2. Регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Община Каспичан.
3. Регламентират начините за обратна връзка с потребителите.
4. Регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване.
5. Повишават качеството и ефективността на работата на администрацията.

**Раздел II. Принципи на административно обслужване**

**Чл.3.** (1) Административното обслужване в рамките на Община Каспичан се осъществява при спазване на принципите, установени от Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента, Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Каспичан, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

- Равнопоставено отношение към всички потребители;
- Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- Приложение на установени стандарти за качество на административното обслужване;
- Приложение на установени стандарти за качество на административното обслужване;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги – на гише, по поща, чрез електронна поща, телефон за предоставяне на информация, чрез портал за електронни административни услуги, поддържан от Община Каспичан и портал за предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Министерството на електронното управление;
- Служебно събиране на информация;
- 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;

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

- Пресичане на възможностите за корупция.

(2) Служителите в ЦАО и служител „Деловодно и административно обслужване“ организират цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

(3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване са отразени в Харта на клиента, поставена на достъпно и видно място в отделите по чл. 4, ал. 1 и на разположение на потребителите на интернет страницата на Община Каспичан.

**Глава втора  
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I. Център за административно обслужване.**

**Чл.4. (1)** Административното обслужване в Община Каспичан се осъществява в сградата на Общинска администрация в Центъра за административно обслужване (ЦАО), както и в кметствата и кметските наместничества на територията на общината, като заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, протестите, сигналите и предложенията се приемат от:

- служителите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български и английски език, находящ се на следния адрес: град Каспичан, ул. „Мадарски конник“ № 91;
- Кметства и кметски наместничества на територията на общината.

(2) Административното обслужване се осъществява и по електронен път чрез интернет страницата ни на следния адрес: <http://kaspichan.org/>, в секция „Административно обслужване“ и чрез единен портал за заявяване, заплащане и получаване на електронни документи, поддържан от Министерството на електронното управление на адрес: [www.egov.bg](http://www.egov.bg)

(3) Комуникацията с потребителите при осъществяване предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(4) Организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване се определя в съответствие с методическите документи приети с решение на Министерски съвет.

**Чл. 5.** Достъпът до Центъра за административно обслужване, в който се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

**Чл. 6.** 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.

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан*

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. 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.
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. 7. (1)** Служителите в Центъра за административно обслужване и служителят изпълняващ длъжността „Деловодно и техническо обслужване“ завеждат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно -информационната система (АИС) „ИМЕОН“, получени на гише, а служителят изпълняващ длъжността „Деловодно и техническо обслужване“ завежда преписки, получени по електронна поща, лицензиран пощенски оператор, факс, както и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и ги изпраща на Кмета на общината, на директори на дирекции или началници на отдели в общинската администрация, като осъществява взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

**(2)** Устните искания се завеждат след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерния образец (приложение № 1) от Наредбата за административно обслужване, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

**(3)** Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

**(4)** Заплащането на съответните такси или цени на услуги от потребителите на административни услуги се осъществява при служителите, оправомощени за това, в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

**(5)** При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в Центъра за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване, съгласно Приложение № 5 към чл. 5а, ал. 2 от Наредба за административното обслужване и образците на издаваните документи съгласно Приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2 на Наредбата за административното обслужване.

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

(6) При осъществяване на административното обслужване, служителите в Центровете за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

**Чл. 8. (1)** Центърът за административно обслужване предоставят изготвения индивидуален административен акт на мястото, където е заявен.

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

(3) Служител „Административно обслужване“ от дирекция „Обща администрация“ изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от Центъра за административно обслужване до заявителя са за сметка на заявителя, след заявяване от страна на потребителя към лицензирания пощенски оператор и точно предоставяне на адрес за получаване.

**Чл. 9. (1)** Работното време за работа с клиенти е както следва:

1. Център за административно обслужване – от 08,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване, всеки работен ден.

2. Кметствата и кметските наместници – от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч., всеки работен ден.

(2) В Центъра за административно обслужване се установява такъв ред за ползване на почивките, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на установеното по ал. 1 работно време, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи.

(3) 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.

## **Раздел II. Служебно начало.**

**Чл. 10.** Служителите, са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

**Чл. 11.** Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, 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.

**Чл. 12.** В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно 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.** Общината е определила помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

информация на следния адрес: град Каспичан, ул. „Мадарски конник“ № 91, сградата на Общинска администрация Каспичан, етаж 1 – заседателна зала.

**Раздел III. Взаимодействие между административните органи при извършване на комплексно административно обслужване.**

**Чл. 14. (1)** Служителите на общинската администрация Каспичан осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

**Чл. 15. (1)** Комплексното административно обслужване в рамките на Община Каспичан се ръководи от Секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в Центъра за административно обслужване, ангажиран с административно обслужване, който осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

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

**Чл. 16. (1)** При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Каспичан. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за отстраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

(5) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 17. (1)** Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компетентност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.

(2) Административния акт по предходната алинея/ мотивираното решение за отказ се изпраща до заявителя съгласно чл. 7, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

**Чл. 18. (1)** При извършване на комплексно административно обслужване с други администрации служителите в ЦАО образуват производството, като проверяват наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга по утвърден образец (Приложение 2 към чл. 14в от Наредба за административно обслужване);
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) Служителят, отговорен за преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.

(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.

(4) Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

**Чл. 19.** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и се изпраща чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

**Раздел IV. Служебно заявяване и издаване на удостоверения от междурегистровия обмен на данни RegiX**

**Чл.20.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета чрез средата за междурегистров обмен на данни и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацияте, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл. 21. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговарящи 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 справки в междурегистровия обмен на данни RegiX.
4. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

**Чл. 22. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез средата за междурегистров обмен на данни RegiX и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Служителите се идентифицират с потребителско име и парола. Избират съответната справка измежду списък от справки, за които имат право да извършват заявяване, попълва се правно основание, номер на преписка и вида на услугата, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите, 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 административни услуги на потребителите.

**Чл. 23. (1)** АИС „ИМЕОН“ е интегрирана със средата за междурегистров обмен на данни RegiX. Тази функционалност дава възможност за определяне на връзки между

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

справките и административните услуги посредством модула „RegiX Справки“, а също така и за задаване на права на дадени служители до определени справки.

(2) За да може даден потребител да извършва справки към средата RegiX е необходимо документа, върху който работи, да е заведен в АИС „ИМЕОН“ и да има насочена към него резолюция или да има право да попълва резолюцията от името на друг служител.

(3) Въз основа на заявката, системата автоматично предоставя исканата информация от първичния администратор на екрана и прикачва резултата от справка в прикачени оригинали.

**Чл. 24.** Въз основа на получената по реда на чл. 22 и чл. 23 вътрешна електронна административна услуга, служителят, отговорен 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. 25.** Издаденото по реда на чл. 23 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл. 26.** Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и наредба за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

**Раздел V. Информация за административното обслужване.**

**Чл. 27. (1)** Община Каспичан поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Каспичан чрез Центъра за административно обслужване 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 предходната алинея се обявява в ЦАО, брошури, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията и се публикува на интернет страницата на общината.

(4) Информация по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребителите, на ясен и общоразбираем език, без абривиатури, 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. 28.** Информацията, върху указателните табели в Центъра за административно обслужване и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.



**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

**Чл. 29. (1)** По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 20, 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 страница на общината.

**Чл. 30.** Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

**Раздел VI. Информация за административните услуги**

**Чл. 31. (1)** Общинска администрация Каспичан извършва административни услуги в съответствие с Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и в съответствие с дейността и функциите на общинската администрация, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административните услуги, предоставяни от общинска администрация – Каспичан са вписани в Регистъра на услугите, раздел „Административни услуги и режими“, който е електронна база данни, поддържана от Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и осигурява информация за видовете услуги, както и реда за организация за предоставянето им.

(3) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със Заповед на Кмета на Община Каспичан, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(4) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със Заповед на Кмета на Община Каспичан служители, в срок 3 дни от дена съответно промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, заявления, интернет страницата на общината.

(6) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър.

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на Директор дирекция/Началник отдел, предоставящи услугата.

**Чл. 32. (1)** Информация за предоставяните административни услуги от Община Каспичан може да бъде получена от:

- Служителите от Центъра за административно обслужване, обозначен с указателни табели, находящ се на адрес: град Каспичан, ул. „Мадарски конник“ № 91.

- Кметства и кметски наместничества на територията на общината.

- Интернет страницата на Община Каспичан на адрес:  
<http://kaspichan.org/>

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

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

- Информационни табла пред Център за административно обслужване.

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

- Центъра за административно обслужване, обозначен с указателни табели на български и английски език, находящ се на следния адрес: град Каспичан, ул. „Мадарски конни“ № 91
- Кметства и кметски наместничества на територията на общината.
- Интернет страницата на Община Каспичан на адрес: <http://kaspichan.org/>
- Регистър на услугите в Административния регистър

**Раздел VII. Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация.**

**Чл. 33.** Служителите на общинската администрация използват 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.

**Глава трета**

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

**Раздел I. Управление на качеството.**

**Чл. 34.** Административното обслужване в Община Каспичан се осъществява при спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

**Чл. 35.** Община Каспичан приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на общината, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация. Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в Центъра за административно обслужване, кметствата и кметските наместничества.

**Чл. 36.** Община Каспичан поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 37.** Община Каспичан веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация

(ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

## **Раздел II. Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите.**

**Чл. 38. (1)** Община Каспичан:

1. Създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка.
2. периодично:
  - изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
  - управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

**(2)** Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

**(3)** По преценка на общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. описание на пътя на потребителя;
3. провеждане на социологически проучвания;
4. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

## **Раздел III. Видове средства за осъществяване на обратна връзка.**

**Чл. 39 (1)** Настоящият раздел урежда видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

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

**Чл. 40.** Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на общината по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

**Чл. 41.** Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

**Чл. 42.** Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

на информация на интернет страницата на Общината или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

**Чл. 43.** Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

**Чл. 44. (1)** Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, телефони, интернет, и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва в края на всяка година, като се изготвя обобщен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността 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.

**Чл. 45.** Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

**А. Вътрешни средства за обратна връзка:**

1. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в Центъра за административно обслужване, кметствата и кметските наместничества на територията на общината.
2. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО.
3. Приемно време на кмета, заместник-кмета и секретаря на община Каспичан. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.
4. Описание на пътя на потребителя. В контекста на административното обслужване описанието на пътя на потребителя е начин да се представят изживяванията на потребителите по време на взаимодействието им с администрацията по повод на една или поредица от няколко услуги и емоционалните реакции, които те предизвикват – от първото осъзнаване за нуждата от услугата, до нейното окончателно получаване.
5. Анализ на вторична информация. Този метод предполага администрацията да използва вече събрана, дори и анализирана информация по друг повод или тема. Т.е. налице е изготвен от същата или от друга администрация, или от което и да е трето за администрацията лице доклад, проучване, отчет или друг документ, който се подлага на нарочен анализ за конкретни цели – в случая изследване на удовлетвореността на потребителя от административното обслужване.
6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни. Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване.
7. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

**В. Външни средства за обратна връзка:**

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината на адрес <http://kaspichan.org/>
2. Електронна поща: [obsntina@kaspichan.org](mailto:obsntina@kaspichan.org)
3. Електронна форма на Анкетна карта на адрес:
4. <http://kaspichan.org/> в раздел „Административни услуги“
5. Телефон: 0535107474 и 05351 7428.
6. Страница на общината в социалните мрежи.
7. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“. „Таен клиент“ е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги.

**С. Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности.**

**Д. Провеждане на социологически проучвания.**

1. В края на всяка година общинска администрация Каспичан изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване в Община Каспичан.
2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.
3. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

**Чл. 46. (1)** Вътрешните средства - Пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в Центъра за административно обслужване, обозначен с указателни табели на български в сградите на Общината на адрес град Каспичан, ул. „Мадарски конник“ “ № 91, кметства и кметски наместничества.

**(2)** Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в Центъра за административно обслужване.

**Чл. 47.** Външните средства за обратна връзка — в интернет страницата на общината се поддържа електронна форма на „Анкетна карта“ в раздел „Административни услуги“, както и е публикувана електронна поща, телефон в раздел „Общинска администрация“.

**Чл. 48.** Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се публикуват на интернет страница на Общината Каспичан.

**Раздел IV. Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация.**

**Чл. 49. (1)** Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — Форма за подаване на сигнали, електронна поща и чрез телефон се регистрират в АИС на Общината – „ИМЕОН“.

**(2)** Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в Центъра за административно обслужване се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС – „ИМЕОН“.

**(3)** Два пъти в месеца служител, изпълняващ длъжността гл. специалист „Административно обслужване“, отваря кутията за мнения и предложения от гражданите, находяща се в Центъра за административно обслужване и получава информация от главен специалист „Електронно управление“ за подадените анкетни карти чрез сайта на общината чрез секция „Как оценявате нивото на административното

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

обслужване в общината“ и съставя протокол, с който се регистрират постъпилите анкетни карти за периода.

(4) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 50. (1)** Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и сайта на общината анкетни карти се осъществява от служител на Центъра за административно обслужване. (2) Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

**Чл. 51. (1)** Контрол по предоставената чрез електронна поща информация се осъществява от главен специалист ДТО, който проверява постъпилата информация и я регистриране в АИС – “ИМЕОН“.

(2) Контролът по ал.1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез електронните формуляри и електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

**Чл. 52. (1)** Контрол по информация, предоставена по телефон се осъществява от главен специалист ДТО и дежурен в общината, записват информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предават за регистриране в АИС – “ИМЕОН“.

(2) Контролът по ал.1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

**Раздел V. Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията**

**Чл. 53. (1)** Служителят по чл. 41, ал.1 проверява съдържанието на пощенската кутия и изисква информация за подадените онлайн анкетни карти от главен специалист „Електронно управление“, два пъти месечно - на 15-то и 30-то число от месеца.

(2) Служителят по чл. 42, ал. 1 събира новата информация, предоставена чрез публикуваните контакти за подаване на сигнали”, електронна форма на „Анкетна карта” и Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

(3) Служителите по чл. 43, ал.1 регистрират и записват в протокола информацията, получена чрез телефонни обаждания през деня.

**Чл. 54.** Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите по чл. 41, чл. 42 и чл. 43 за регистриране в АИС – „ИМЕОН“ на общината в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл. 44.

**Раздел VI. Разпределяне на регистрираната информация.**

**Чл. 55. (1)** В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Кмета на общината или на упълномощено от него лице.

(2) Кметът/ упълномощеното лице с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел или директор на дирекция от администрацията на общината, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответния отдел или дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

**Раздел VII. Анализ на информацията.**

**Чл. 56.** След получаване на документа, съответният началник отдел или директор на дирекция с резолюция възлагат на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

2. целевата група от потребители, към която принадлежи автора на информацията;
3. основната тема в информацията;
4. други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

**Чл. 57. (1)** В края на всяка година, гл. специалист „Административно обслужване“ предоставя на Кмета на общината и секретаря обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

**(2).** Справката по ал.1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

**Чл. 58.** Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

**Чл. 59.** Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

**Раздел VIII. Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.**

**Чл. 60.** Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 48 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

**Чл. 61.** Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

**Чл. 62. (1)** В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от съществената обратна връзка, общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

**(2)** За изграждане на доверие между потребителите и общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

**Чл. 63.** Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в хартата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

**Чл. 64. (1)** Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Харта на клиента.

**(2)** Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

**Чл. 65.** Всяка година до 1 април общината изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

**Чл. 66.** При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на общината спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите,

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан*

разработена през 2008 г. от Министерството на държавната администрация и административната реформа и актуализирана през 2019 г. от администрацията на Министерски съвет.

**Глава четвърта**

**КООРДИНАЦИЯ И КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I. Организация и контрол при предоставянето на административни услуги.**

**Чл. 67.** Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 68. (1)** Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината.
4. Директори на дирекции и началници на отдели.

**(2)** Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в Центъра за административно обслужване, кметствата и кметските наместничества, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

**Раздел II. Спазване на сроковете.**

**Чл. 69. (1)** Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определят от съответния нормативен акт.

**(2)** Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

**(3)** Сроковете за предоставянето на административни услуги се изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

**(4)** При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в АИС – „ИМЕОН“.

**Чл. 70.** Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на Общинската администрация на Община Каспичан, Вътрешни правила за работа в Система за електронен обмен на съобщения в администрацията на Община Каспичан, Вътрешни правила за реда на работа и съхраняване на електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис /КЕП/, Вътрешни правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Държавна агенция „Електронно управление“, Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги и Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Каспичан.



## ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от Община Каспичан, 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 административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.
5. Експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена администрация.

§4. „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна на граждани и организации от Община Каспичан, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§5. „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 административно обслужване.

§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. Настоящите правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§9. 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.

§10. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Каспичан се осъществява от Секретаря на общината или от правомощено от него лице.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ**

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

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

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

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

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

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненаатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

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

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

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

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

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

аг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

ад) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

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

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

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан**

идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) информацията по чл. 16, ал. 1 относно всяка една от предоставяните услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

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

3. (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

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

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

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

(изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език и комуникацията с потребителите се осигуряват чрез:

а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;

б) осигуряване на преводач от английски език;

в) специализиран софтуер за симултанен превод;

г) (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език.

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

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

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

*Вътрешни правила за организация на административното обслужване  
в Община Каспичан*

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

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

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

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

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

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

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

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

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