



# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ЗЛАТОГРАД

---

гр. Златоград 4980, ул. „Стефан Стамболов” № 1, тел: 03071 / 25 51, 25 53, факс: 03071 / 4023  
[www.zlatograd.bg](http://www.zlatograd.bg); e-mail: [ObA-zlatograd@zlatograd.bg](mailto:ObA-zlatograd@zlatograd.bg)

**УТВЪРЖДАВАМ:**  
**ИНЖ. ЕЛКА ЧАУШЕВА**  
**СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ЗЛАТОГРАД**  
Дата: 21.03.2015г.

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА**

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ОБЩИНА ЗЛАТОГРАД**

*На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2  
от Наредбата за административното обслужване*

2015 г.

## Раздел I

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в Община Златоград и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Община Златоград и Етичния кодекс на служителите в Общинска администрация Златоград.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“.

(2) "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.

(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;

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

Чл. 4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в община Златоград:

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;

2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;

3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. работят съвместно със служителите от други дирекции, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;

5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 5. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО).

(2) Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

## Раздел II

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Община Златоград се осъществява чрез Център за информационно и административно обслужване, намиращ се на първи етаж в сградата на Общинска администрация Златоград, на адрес, ул. „Стефан Стамболов” № 1, гр. Златоград.

(2) Административното обслужване в Община Златоград се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции, и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Административното обслужване в кметствата от общината се осъществява от определени за това служители, под методическото ръководство на секретаря на общината.

Чл. 7. (1) Служителите, използват символите на Община Златоград, съгласно Инструкцията за институционална идентичност на администрациите.

(2) Всички служители спазват единни правила при изготвяне на:

1. информационни, промоционални и рекламни материали, отличителни знаци, визитни картички, материали за кореспонденция;

2. указателни и информационни табла, табели на кабинети, табели за местонахождение в административната сграда;

3. образци на заявления/искания, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване;

4. оформление на зоните за административно обслужване, зали за церемонии, работни срещи, пресконференции и др.

(3) Когато общината е бенефициент по програма, финансирана от ЕС, служителите прилагат мерките за информация и публичност, изисквани по проекта.

Чл. 8. (1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от общинската администрация спазват всички принципи и стандарти за качество, съгл. чл. 20 от Наредбата за административното обслужване, Етичния кодекс на служителите от Общинска администрация Златоград и Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента е публикувана на интернет страницата на общината и е на разположение в Центъра за информационно и административно обслужване.

(3) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени на информационните табла и на интернет страницата на общината.

Чл. 9. (1) Работното време за работа с клиенти на Центъра за информационно и административно обслужване е от 8.30 ч. до 17.30 ч. и е непрекъснато. Служителите ползват задължителната си дневна почивка, по споразумение помежду си, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги 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.

### Раздел III

## ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. (1) Информация за предоставяните от Община Златоград административни услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за информационно и административно обслужване - гр. Златоград, на първи етаж, в сградата на Общинска администрация Златоград, на адрес ул. „Стефан Стамболов” № 1, гр. Златоград - телефон: 03071/4577, 0897000762.

2. интернет адрес [www.zlatograd.bg](http://www.zlatograd.bg);

3. информационното табло в Центъра за административно и информационно обслужване;

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

1. в Центъра за информационно и административно обслужване гр. Златоград, в сградата на общината на адрес ул. „Стефан Стамболов” № 1;

2. на интернет адрес [www.zlatograd.bg](http://www.zlatograd.bg), панел Административни услуги, с възможност за изтегляне.

(3) Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 11. (1) В Центъра за информационно и административно обслужване е осигурена информация за видовете, извършвани в Община Златоград услуги, реда и организацията за предоставянето им.

(2) Служителите от Центъра за информационно и административно обслужване:

1. осигуряват достъп до формулярите и оказват пълно съдействие при попълването им;

2. предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси.

Чл.12. (1) Информацията по чл.10, ал. 2 се актуализира в 7 дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла и интернет страницата на общината.

(3) Актуализацията на информацията по чл. 10 се извършва от директорите на дирекции, в чийто предмет на дейност, влиза съответната услуга и одобрена от секретаря на общината.

(4) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на секретаря на общината.

## Раздел IV

### СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 13. (1) Община Златоград, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в Центъра за информационно и административно обслужване, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в Общинска администрация Златоград, изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване.

(4) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Златоград, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(5) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от Центъра за информационно и административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

(6) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(7) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 14. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(2) Технологичните карти се изготвят от директора на дирекцията, извършваща съответната услуга.

(3) Технологичните карти се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направление на дейност, когато технологията е принципно обща.

(4) При настъпили промени в технологичния процес, директорът на съответната дирекция, организира процеса на актуализация на технологичните карти и ги съгласува със секретаря на общината.

(5) Технологичните карти се утвърждават от кмета на общината.

(6) Технологичните карти на услугите са на разположение на служителите от Центъра за информационно и административно обслужване и дирекциите. В електронната система за регистрация и контрол на документооборота процесите се реализират съгласно технологичните карти.

## Раздел V

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

Чл. 15. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от Центъра за информационно и административно обслужване на граждани и юридически лица, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Златоград се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на секретаря на общината за организиране на процеса по обслужване, актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на общината;

2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на Община Златоград;

3. да подпомагат служителите от Центъра за информационно и административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от Центъра за информационно и административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на 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.

Чл. 16. (1) Служителите от Центъра за информационно и административно обслужване:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4. приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;

5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с технологичните карти;

6. дават информация за хода на преписката;

7. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване;

8. предоставят исканите документи.

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

1. да обработват получените документи 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 ЗДАФ.

3. да връщат незабавно в Центъра за информационно и административно обслужване погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

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

5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

6. да информират прекия си ръководител, респ. 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);

- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

(5) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система “Брайт е-община“; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

(3) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в „Инструкция за управление на документите“.

(4) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация е регламентирана с „Вътрешни правила за предоставяне на право на достъп до обществена информация от Община Златоград“, утвърдени от кмета на общината.

## **Раздел VI**

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 17. (1) Служителите от Центъра за информационно и административно обслужване, в координация и със съдействие на служителите от структурните звена извършват услуги в следните направления:

1. Гражданска регистрация и актосъставяне;
2. Общинска собственост;
3. Устройство на територията;
4. Правни и административно-технически услуги;
5. Контрол по строителството;
6. Реклама;
7. Селско стопанство;
8. Екология;
9. Земеползване;
10. Търговия и транспорт;

11. Туризъм;
12. Местни данъци и такси;
13. Социални дейности.

(2) Приемът на документи се осъществява на съответните гишета в Информационния център, в зависимост от вида на услугата.

(3) Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване, обществени поръчки, стопански дейности и общинска собственост“ изпълнява услугите по т. 1, т.2, т. 4 и т.10, дирекция „Финансово-счетоводни дейности, бюджет и местни данъци и такси“ изпълнява услугите по т. 12, дирекция „Устройство на територията, икономическо развитие, образование, здравеопазване и социални дейности“ изпълнява услугите по т. 3, т. 5, т. 6, т.7, т.8, т. 9, т.11 и т.13.

Чл. 18. (1) След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

(2) При установяване на недостатъци в искането се прилага чл. 30 от АПК.

(3) Ако се установи, че общинската администрация не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК.

Чл. 19. Кметът, зам.-кметът и секретаря на общината преглеждат преписките, насочени към тях и ги резолират, като ги насочват към съответните директори на дирекции, а те от своя страна ги насочват към подчинените им служители.

Чл. 20. (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в системата за електронно деловодство, като входящите и изходящите документи се сканират. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

Чл. 21. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от една дирекция, всички ангажирани служители, носят отговорност за качествено изпълнение на услугата в определения срок.

Чл. 22. Длъжностните лица са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на общината.

Чл. 23. При възникнали спорове и проблеми, свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от директорът на дирекцията, ако спорът е в рамките на дирекцията и от секретаря, ако спорът е между служители от различни дирекции.

Чл. 24. (1) Документите се изготвят за подпис от името на кмета/зам.-кмета или секретаря на общината, в зависимост от правомощията им.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА, определени със заповед на кмета.

Чл. 25. (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват както следва:

1. всички заповеди, преди подписване от името на общината задължително се съгласуват в следния ред: директор на дирекция, юрисконсулт.
2. всички договори, преди подписване от кмета на общината се подписват от гл. счетоводител след съгласуване с юрисконсулт.



3. договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от: юрисконсулт и гл. счетоводител.

(2) Кметът, зам.-кметът и секретарят на общината следят и изискват преди подписване на документ, същият да е съгласуван със съответните служители.

Чл. 26. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в Центъра за информационно и административно обслужване (деловодството) за извеждане и полагане на печата на общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

(3) Подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги се предоставят на потребителите в зависимост от заявеното от тях желание – на място, на посочен адрес, по електронен път и др.

(4) Служителите от Центъра за информационно и административно обслужване, вписват начина, по който е предоставен документа на клиента в екземпляра, който остава в общината.

(5) Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдените „Вътрешни правила за предоставяне на право на достъп до обществена информация от Община Златоград“.

## **Раздел VII**

### **КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

Чл. 27. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 28. Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар;
4. Директор на дирекция;

Чл. 29. Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, лично в Центъра за информационно и административно обслужване или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 30. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, технологичните карти, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7 (седем) дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Когато са необходими допълнителни доказателства, решението зависи от колективен орган или се изисква съгласие на трета страна, срокът за извършване на административна услуга е съобразно чл. 57 от АПК, освен ако в специален закон е предвидено друго.

Чл. 31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, „Номенклатура на делата на Общинска администрация Златоград“ и „Инструкцията за управление на документите“.

## **Раздел VIII**

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 32. (1) Общинска администрация Златоград приема писмено подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Писменото искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг, технически възможен за Община Златоград начин.

(3) Исканията, подадени по пощата, по електронната поща, факс или друг технически възможен начин, се считат за подадени, макар и извън работното време на общинската администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

(4) Писмените искания приети от служителите от Центъра за информационно и административно обслужване, се регистрират по общия ред съгласно „Инструкция за управление на документите“.

(5) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации, чрез представяне на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

Чл. 33. (1) Община Златоград изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи“ и „експресни“ услуги посочени в „Наредба № 8 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги“.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно „Наредба № 8 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги“, приета от Общински съвет Златоград.

(3) Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата и ел. поща, в т.ч. и във връзка с лошо администриране е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

(4) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Центъра за информационно и административно обслужване на граждани и юридически лица е не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 30 минути.

(5) Тези срокове не се спазват в случай на форсмажорни обстоятелства или при наличие на причини, независещи от общинската администрация.

Чл. 34. При работа с клиенти служителите от Центъра за информационно и административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Златоград с Хартата на клиента и Етичния кодекс на общинския служител.

### **Раздел IX**

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Чл. 35. (1) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

(2) анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(3) предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(4) решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от кмета на общината по реда на АПК.

(5) когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(6) предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(7) предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(8) производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 36. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

## **Раздел X**

### **ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

Чл. 37. (1) Отношенията между потребителите на услуги и общинската администрация се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с:

1. гражданите на територията на Община Златоград;
2. физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон;
3. териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на общината и др.
4. неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.

(2) Общинската администрация осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. кутия за жалби, сигнали и предложения в Центъра за информационно и административно обслужване;
2. книга за мнения и предложения от клиенти;
3. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска администрация;
4. указателни табели и табла с максимална информация относно видовете извършвани административни услуги;
5. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания. Предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на общината;

6. лично участие на кмета на общината в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;

7. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на общинския съвет и общинската администрация, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.

8. определяне на приемен ден на кмета:

а) приемният ден се провежда в понеделник от 10,00 часа до приемане на всички желаещи за посещение;

б) приемът е с предварително записване в канцеларията на кмета;

в) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят пред кмета, както и телефон за обратна връзка;

г) при преценка от кмета на общината, че поставеният въпрос е от компетентността на зам.-кмет, гражданинът се насочва за среща с него;

Чл. 38. (1) Община Златоград проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж на 6 месеца като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

(2) Анкетите се обобщават от комисия, назначена със заповед на кмета и общината.

Чл. 39. Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината .

Чл. 40. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на общината.

Чл. 41. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от общинската администрация

**§2.** Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на Настоящите вътрешни правила се осъществява от Секретаря на Община Златоград.

**§3.** За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на Общинска администрация Златоград, „Вътрешните правила за предоставяне на право на достъп до обществена информация от Община Златоград“, „Номенклатура на делата на Общинска администрация Златоград“, „Инструкцията за управление на документите“.

**§4.** Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на общината.