



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



УТВЪРДИЛ: /П/

инж. ИВАН ДОКТОРОВ

Секретар на Община Банско

Дата: 01.04.2022 год.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БАНСКО

Банско
2022г.

2770 гр.Банско
пл. "Никола Вапцаров" №1
тел.: 0749/ 88611, факс: 0749/ 88633
obabansko@bansko.bg , www.bansko.bg,



1 N.Vaptsarov Sqr.
2770 Bansko
phone: 0749/ 88611, fax: 0749 / 88633
obabansko@bansko.bg , www.bansko.bg

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. Предмет и обхват.

Чл.1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Банско служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на потребители, както и за регламентиране на характера и последователността на извършваните от тях дейности.

Чл.2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Банско, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Раздел II. Принципи на административното обслужване.

Чл.3.(1) Административното обслужване в Община Банско се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента, Инструкцията за деловодната дейност в Община Банско, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установени стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги на гише, по поща, чрез електронна поща, телефон за предоставяне на информация, чрез портала за електронни административни услуги, поддържан от община Банско и портала за предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Министерство на електронното управление, за осъществяване на административното обслужване.
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I. Център за административно обслужване.

Чл.4. (1) Административното обслужване в Община Банско се осъществява чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), включващ:

- Фронт офис и деловодство на Общинска администрация - Банско, стая 104, обозначени с указателни табели на български и английски език и със система за

информация за предоставени от администрацията административни услуги, включваща информационен дисплей, реагиращ на докосване и достъп до пълна информация за съответната услуга, разположени на партерен етаж в сградата на Общината с адрес гр. Банско, пл. "Никола Вапцаров" № 1, достъпни и за хора с увреждания

- Отдел «Приходи», каса - стая 103 и стая 102 за обслужване на граждани в сградата на общината, обозначени с указателни табели на български и английски език. разположен на партерен етаж, с адрес гр. Банско, пл. "Никола Вапцаров" № 1, достъпни и за хора с увреждания

- Деловодство - кметство гр. Добринище, пл. „Независимост” № 1

- Деловодство - кметство с. Места.

- Електронно през интернет-страницата на Общината, секция «Е-община», на адрес: <https://bansko.bg/bg/онлайн-услуги> :

- чрез портал за електронни административни услуги «Е-услуги», поддържан от община Банско - <https://bansko.auslugi.com/>

- чрез портал за електронни административни услуги, поддържан от Министерство на електронното управление: <https://bansko.bg/bg/електронни-административни-услуги/единен-портал-за-електронни-услуги-предоставяни-от-даеу>

- Кметства и кметски наместничества на територията на община Банско.

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Банско се осъществява чрез служители в ЦАО.

Чл.5. Достъпът до ЦАО и останалите служебните помещения, в които 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. (1) Административно обслужване в Община Банско се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Служителите в ЦАО **изпълняват** 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 насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

5. 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. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

9. дават информация за хода на работата по преписката;

10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

12. разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

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.

(2) Предоставянето на информация за административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път и устно, включително по телефон.

Чл.7. (1) Служителите в ЦАО завеждат получените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) „Акстър офис” , получени на гише, по електронна поща, лицензиран пощенски оператор, факс, както и през Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) Системата за сигурно електронно връчване (ССЕЕ), и ги насочват по електронен път към кмет, зам.- кмет (като отговорен ресорен ръководител), секретар, директор на дирекция или началник отдел в общинската администрация, чрез АИС ‘Акстър’ която осъществява взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги, като за всяка една услуга има разработена и внедрена в АИС технологична карта.

(2) Устните искания се входират след изготвянето на протокол по образец, предоставен от служител в ЦАО, подписан от заявителя и длъжностното лице, съставило протокола.

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

(4) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише „Фронт–офис” и „Каса-Приходи“ в брой, с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или онлайн при електронно заявяване на услугата.

(5) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване, както и образците на изготвените документи, съгласно Наредбата за административното обслужване.

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

(7) Съобразно функционалната си специфика община Банско приема собствени стандарти, с които се надграждат общите стандарти по ал.6 и се включват препоръчителни стандарти за качество от Наредбата за административно обслужване (Приложение №8). Собствените стандарти на община Банско, се утвърждават като част от настоящите вътрешни правила - **Приложение № 2** и са задължителни за администрацията на общината.

Чл. 8. (1) ЦАО предоставя изготвения индивидуален административен акт на мястото, където е заявен.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, съответния служител на ЦАО следва да изпрати 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) ЦАО предоставя образци на заявления/искания изготвени от съответните отдели, 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 ЦАО 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. ЦАО - от понеделник до петък от 7.30 до 18.00 часа без прекъсване за фронт офиса, деловодството и каса «Приходи»

2. Кметства и кметски наместници – от понеделник до петък от 08.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч..

(2) В съответните звена 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. (1) 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.

(2) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологичните карти на процесите, заложи в АИС.

(3) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления и дейност

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. Община Банско 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 информация на адрес: гр. Банско, пл. "Никола Вапцаров" № 1, стая № 208.

Раздел III. Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 14. Служителите на общинската администрация на Община Банско 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 Банско се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, анагажирани с административно обслужване, които 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 могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Банско или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. 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, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

Документите по ал.4 се получават:

1. На хартиен носител.
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри.
3. Чрез справка в междурегистровия обмен на данни RegiX, като се спазват правилата за работа и достъп, определени със заповед на Кмета на община Банско и изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.
4. Чрез възлагане за изпълнение и получаване на вътрешна електронна услуга през АИС -Акстър.

(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 заявител съгласно чл. 8, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 18. (1) При извършване на комплексно административно обслужване, служителя отговорен за преписката, образува производството, като проверява наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга по утвърден образец (Приложение 2 към чл.14а от Наредбата за административно обслужване);

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

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

(2) Служителят, отговорен на 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 Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

Раздел IV. Информация за административното обслужване

Чл. 20. (1) Община Банско поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Банско чрез ЦАО 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 на електронно-информационно табло на входа на общината, снабдено с принтер за разпечатка, брошури и диплянки, разработени от общинската администрация 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 абревиатури, 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. 21. Информацията, върху указателните табели в ЦАО и другите помещения, определени 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.

Чл. 22. (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. 23. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

Раздел V. Информация за административните услуги.

Чл. 24. (1) Общинска администрация Банско 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 Банско 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 по предоставянето им.

(3) Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на кмета на Община Банско, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на 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 Банско служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронно табло, 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 служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл. 25. (1) Информация за предоставяните от Община Банско услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в Центъра за административно обслужване, обозначен с указателни табели на български език, находящ се на следния адрес: гр. Банско, пл. ”Никола Вапцаров” №1

2. Кметства и кметски наместничества на територията на община Банско.

3. Интернет страницата на Община Банско на адрес: www.bansko.bg ;

4. Електронно-информационно табло до входа на сградата на общината.

5. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

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

- Центъра за административно обслужване
- На интернет страницата на Общината, сектор «Административно обслужване – административни услуги», на адрес: <https://bansko.bg/bg/административни-услуги>
- Кметства и кметски наместничества на територията на община Банско.
- Регистър на услугите в Административен регистър

(3) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от НАО, който е на разположение във фронт – офиса и в отдел «Приходи», както и на интернет страницата на Общината в секция «Административно обслужване» .

Раздел V. Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 26. Служителите на общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на съответната 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. 27. Административното обслужване Община Банско се осъществява при спазване на общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл.20, ал.1 от Наредбата за административно обслужване, част от настоящите правила като **Приложение № 1** и **Приложение № 2**.

Чл. 28. Община Банско приема Харта на клиента, която се публикува на интернет сайта 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.

Чл. 29. Община Банско поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса с гражданско общество, в който се вземат предвид становищата относно нововведенията и слабостите в

организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 30. Община Банско веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

Чл. 31. (1) Община Банско:

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;
5. анализ на медийни публикации;

(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 чрез "горещ телефон";
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

Раздел III. Видове средства за осъществяване на обратна връзка.

Чл. 32.(1) Настоящият раздел уреждат 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. 33. 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. 34. 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. 35. Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване 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. 36. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 37. (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 предложения, книга за похвали и оплаквания, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, 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 два пъти годишно.

(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. 38. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се на входа на сградата на общинска администрация - Банско.

2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на общината.

3. Книга за похвали и оплаквания, находяща се в ЦАО на общината.

4. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Банско. 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.

5. 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.

6. Анализ на вторична информация. Този метод предполага администрацията да използва вече събрана, дори и анализирана информация, или друг документ, който се

подлага на нарочен анализ за конкретни цели – в случай изследване на удовлетвореността на потребителя от административното обслужване.

7. 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 (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация- бек офиса.

8. 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 — секция «Е- община» на адрес: <https://bansko.bg/bg/сигнали,-предложения-и-жалби>

2. Електронна поща: delovodstvo@bansko.bg , info@bansko.bg

3. Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: <https://bansko.bg/bg/анкета-административно-обслужване-в-община-банско>

4. “Горец” телефон: 0749/ 88622

5. Страница на общината в социалните мрежи.

6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”. Това 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 конкретно предоставени услуги.

С. Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

Д. Провеждане на социологически проучвания.

1. Два пъти годишно общинска администрация – Банско изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Банско.

2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.

3. Анализ на медийни публикации. Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както като незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период от време.

4. 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. 39. Вътрешните средства:

- Пощенска кутия, разположена на входа на сградата на общинска администрация, с адрес: гр. Банско, пл. „Никола Вапцаров” № 1. Достъпа до нея е неограничен.

- Книгата за похвали и оплаквания, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в

сградата на Общината на адрес гр. Банско, пл. „Никола Вапцаров” № 1.

Достъпът за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в ЦАО, от 07.30 часа до 18.00 часа всеки работен ден без прекъсване.

Чл. 40. Външните средства за обратна връзка: - в интернет страницата на общината се поддържа „Форма за подаване на сигнали и предложения” в секция „Е-община” , а електронната форма на „Анкетна карта” и денонощен «горещ» телефон се намират в началната интернет страницата на общината, в секция «Контакти на общинска администрация» се намира и електронния адрес на община Банско.

Чл. 41. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват не по-малко от веднъж годишно на интернет страница на Община Банско www.bansko.bg . Отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в системата, се определят със заповед на кмета.

Раздел III. Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 42. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — Форма за подаване на сигнали, електронна поща и горещ телефон се регистрират в АИС “Акстър офис” на общината.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС „Акстър офис”.

(3) Един път месечно, съгласно Инструкцията за приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция в община Банско, комисията, определена със заповед на Кмета на общината отваря пощенската кутята за мнения и предложения от гражданите, находяща се на входа на общинската администрация и съставя протокол който се регистрира в деловодната система на общината.

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

Чл.43 (1) Контрол по предоставената чрез пощенска кутия информация се осъществява съгласно Инструкцията за приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция в община Банско.

(2) Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за постъпила информация и съставяне на протокол за съдържанието, намерено при проверката. Протокола се предава за регистрация в деловодната система на общината, в деня на съставянето му.

Чл.44 (1) Контрол по предоставената чрез попълнени анкетни карти информация се осъществява от директор дирекция «Административно обслужване», който съставя доклад за получената информация с обобщени данни и предава за регистриране в деловодната система на Общината.

(2) Контролът по ал.1 включва и събирането на постъпилата информация през електронна форма на „Анкетна карта”, предоставена чрез електронните формуляри, която се съхранява в електронен формат и се отразява съгласно буква “D” от настоящите вътрешни правила.

Чл.45 (1) Контрол по предоставената чрез форма за подаване на «сигнали и предложения» в електронна форма в секция „Е-община“ и по електронна поща информация се осъществява от служител в ЦАО, който проверява постъпилата информация и регистрира незабавно по електронен път в АИС „Акстър офис”.

(2) Контролът по ал.1 включва регистриране на получената информация, насочване към секретаря на общината и отразяване в регистъра за сигнали, жалби, възражения и предложения, воден от управомощен служител в ЦАО, съгласно Инструкцията за

приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция в община Банско.

Чл.46 (1) Контрол по информация, предоставена чрез «горещ телефон» се осъществява от дежурен в общината, който записва информацията в регистър, и информира Кмет, зам.-кмет или секретаря на общината за подадената информация. При необходимост се съставя протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предава за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на регистър, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането. Ако има съставен протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК, той се предава за регистриране на информацията в АИС «Акстър офис».

Раздел IV. Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 47. (1) Служителите по чл.43, ал.1 проверяват съдържанието на пощенската кутия, съгласно Инструкцията за приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция в община Банско.

(2) Служителите по чл.44, ал.1 събират попълнените анкетни карти периодично.

(2) Служителите по чл. 45, ал. 1, след проверка на информацията предоставена чрез «Форма за подаване на сигнали и предложения» в секция „Е-община” и електронната поща я регистрират незабавно в АИС «Акстър офис»

(3) Служителят по чл. 46, ал. 1 регистрира и записва в регистъра или съставя протокол за информацията, получена чрез «горещият» телефони в деня на обаждането.

Чл.48. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, подлежаща на регистриране се представя от служителите по чл. 43, чл. 45 и чл. 46 за регистриране в АИС на общината в деня на получаване на информацията.

Раздел V. Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 49. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към секретаря на общината, съгласно Инструкцията за приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция в община Банско.

(2) Секретаря 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 и ако е необходимо срок за изпълнение.

Раздел VI. Анализ на информацията

Чл. 50. След получаване на документа, съответният началник отдел или директор на дирекция с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
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. 51. (1) На всеки 6 (шест) месеца, директор дирекция «Административно обслужване» представя на кмета на общината обобщен доклад за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, чрез анкетните проучвания, а до 01.04. изготвя обобщен доклад за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

(2) Докладите 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. 52. 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. 53. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване и управление на на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

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

Чл. 54. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 53 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл.55 (1) 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.

(2) Уведомяването може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл. 56. (1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената 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. 57. 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. 58. (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 Хартата 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. 59. 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 община Банско <https://bansko.bg/bg/годишен-доклад-за-удовлетвореността-на-потребителите-на-административни-услуги>

Чл. 60. 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 на административни услуги.

Глава четвърта

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

Чл. 61. 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. 62. (1) Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

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

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет страницата на Общината на адрес: <http://213.91.162.138:8082/Home/Login> или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

Раздел II. Спазване на сроковете

Чл. 63. (1) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определя в самия документ, чрез резолюция или по силата на 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 определят и 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, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС на общината - „Акстър офис”.

Чл. 64. Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на общинската администрация на Община Банско, Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител, Инструкция за деловодната дейност в община Банско, Вътрешни правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, Вътрешни правила за приемане, регистриране и изпращане на документи чрез Система за електронен обмен на документи, Инструкция за приемане, разглеждане и отчитане на сигнали за корупция, Правила за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, Вътрешни правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и електронни административни услуги чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Банско, 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 служители на Община Банско, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§5. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, който заявява и/ или ползва административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искане, уведомление или декларация, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 6. „Потребител на средство за обратна връзка” е всяко физическо или юридическо лице, което ползват 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 Банско се осъществява от Секретаря на общината или от оправомощено от него лице.

Изготвил: /П/

инж. Иванка Кузманина

Началник отдел «Обслужване»

Съгласувал:/П/

Десислава Хаджирускова

Дир.дирекция «АО»

Приложение № 1 към чл. 7, ал.6 от
Вътрешните правила за организация на
административното обслужване в Община Банско

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:

- удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
- 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;
- 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;
- 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;
- питейна вода;
- 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:

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

- указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

- 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;

- 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:

- използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

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

- обръщение "Госпожо/господине";

- запитване с изрази, които е идентични или сходени със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“;

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

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

- демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
- в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефон:

- 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.

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

- предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

- 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.);

- обявяването на информацията е, както следва:

- информацията по [чл. 25, ал. 1](#) от Наредбата за административния регистър, относно всяка 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;

- информацията по [чл. 25, ал. 1](#) от Наредбата за административния регистър 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](#).

- Предоставя се възможност потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информация съгласно чл.16, ал.1 и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл.6, ал.1-4, 9 и 12, 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:

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. 25, ал. 1](#) от Наредбата за административния регистър и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език и комуникацията с потребители се осигурява чрез:

- езикови познания – английски език на служителя/служителите;
- осигуряване на преводач от английски език;
- специализиран софтуер за симултанен превод;
- 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:

- до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- 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.

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

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

- насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
 - не е необходима за обслужването;
 - е общоизвестна;
 - е или следва да бъде служебно известна;
 - изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Приложение № 2 към чл. 7, ал.7 от
Вътрешните правила за организация на
административното обслужване в Община Банско

Собствени стандарти за качество на административното обслужване

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

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е организиран на партерния етаж на сградата на Общинска администрация – Банско на адрес: пл.“Никола Вапцаров“ № 1, намиращ се на комуникативно място, в центъра на града.

Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на територията на Община Банско се разполагат в сгради, намиращи се на комуникативно място.

2. Стандарт за паркинг:

В непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

- платен паркинг в близост до ЦАО за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и е осигурен достъпен маршрут. За гражданите със специфични потребности има поставена рампа за придвижване с инвалидни колички, детски колички и други;

- паркиране на велосипеди - пред сградата

3. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е налично следното техническо оборудване:

Интерактивна система за обслужване на гражданите, която е предназначена за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана с осигурена свързаност с принтер.

4. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Администрацията поддържа актуални официални профили в популярни социални мрежи (facebook, instagram, YouTube), чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

5. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез интерактивен терминал, разположен до входа на служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване.

6. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения:

- Форма за безплатни разговори чрез Free call за свързване на гражданите чрез телефон или e-mail в реално време;
- "Кмете, виж!" чрез него гражданите могат да докладват проблеми и нередности;
- Е-приемно време дава възможност на гражданите да записват час за приемно време онлайн без да е нужно да посещават Общината;
- Чрез официалният e-mail obabansko@bansko.bg .
- „Горещата“ телефонна линия на Община Банско (0749 886 22), с която има връзка 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

7. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

8. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията чрез сайта си www.bansko.bg/ Виртуално деловодство е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

9. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща и/или по телефон съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

10. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:

Администрацията издава съответния акт и/или предоставя съответната услуга незабавно след подаването на заявлението/искането, когато то съдържа всички необходими данни, информация и документи, необходими за предоставянето на услугата и когато естеството на услугата го позволява.