



Изх.№ 61-00-195/24.10.2024г.

**ДО  
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ  
ХИСАРЯ**

Вх.№ 484/24.10.2024г.

## **ДОКЛАДНА ЗАПИСКА От Нина Сегова-Секретар на Община Хисаря**

**ОТНОСНО:** Състоянието на административното обслужване на гражданите в Община Хисаря.

### **УВАЖАЕМИ ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИЦИ,**

Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Общинска администрация Хисаря е изградено и организирано в съответствие с изискванията на Закона за местното самоуправление и местната администрация, Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Наредба за административното обслужване и Наредбата за общите правила за организация на административното обслужване.

В изпълнение на чл. 44, ал.1 т.17 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка с чл.1 от Закона за администрацията е разработен и утвърден Устройствен правилник на Общинската администрация. С този правилник се определя организацията на дейности и функционалните задължения на административните звена, посочена е структурата на администрацията и връзките на подчиненост в нея.

**Административното обслужване в Общинска администрация Хисаря се осъществява при спазване на следните принципи:**

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. Създаване и популяризиране на 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 и за осъществяване на административно 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.

Администрацията периодично оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

На основание на съществуващата законова рамка са разработени Правилник за вътрешния ред и Наръчник за работата на общинска администрация.

**Предмет на Правилника и Наръчника са:**

- Състоянието и оформянето на организационно-разпоредителните документи.
- Организацията на работата с организационно-разпределителните документи.
- Информационно – деловодната дейност, свързана с контрола по спазване на сроковете.
- Изискванията към служителите във връзка с осъществяване на деловодната дейност.
- Прилагане на организационно-технически средства при извършване на деловодната дейност.

Съгласно изискванията на Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и чл.5а ал.1 от Закона за администрацията и във връзка с изпълнение на изискванията на Административнопроцесуалния кодекс са разработени Вътрешни правила за административно обслужване в Община Хисаря. Те уреждат правилата за организация на административното обслужване. Гражданите се запознават с утвърдената от кмета „Харта на клиента”, в която подробно са описани функциите, които изпълнява кмета на общината, с видовете услуги, които се извършват в Общинска администрация Хисаря, с основните права, които различните закони им предоставят, пътят по който могат да защитят правата си, както и по-високите стандарти в административното обслужване, които администрацията си поставя, като цел. С тази „Харта” гражданите се информират и за нивото на обслужване, на което могат да разчитат и какво служителите в администрацията очакват от тях.

На всички служители, които работят в Общинска администрация Хисаря са разработени длъжностни характеристики. Всеки служител в началото на календарната година разработва личен план за работа в изпълнение на общите цели на Община Хисаря, след което се атестират от ръководителите си съгласно Наредбата за условията и реда за атестиране на служителите в държавната администрация.

**Общинската администрация при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите заложи в Закона за администрацията:**

1. Законност;
2. Откритост и достъпност;
3. Отговорност и отчетност;
4. Ефективност;
5. Субординация и координация.;
6. Предвидимост.

**Стремим се да осигурим:**

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях.;
3. Любезно и отзивчиво отношение;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрацията;
5. Надеждна обратна връзка;
6. Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в съответствие с Вътрешните правила за административното обслужване;
7. Качество на предоставените услуги.

**За подобряване работата и спазване на горепосочените принципи и цели са разработени следните вътрешно-нормативни документи:**

1. Вътрешни правила по превенция и противодействие на корупцията;
2. Вътрешни правила за защита на личните данни.;
3. Кодекс за поведение на държавен служител;

4. Кодекс за поведение на общински служител;
5. Вътрешни правила за предоставяне на право на достъп до обществената информация;
6. Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в община Хисаря;
7. Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител;
8. Вътрешни правила за управление на измененията в информационните и комуникационните системи;
9. Вътрешни правила за класификация на информацията на Общинска администрация Хисаря;
10. Политика за мрежова информационна сигурност;
11. Правилник за вътрешния трудов ред;
12. Вътрешни правила за прилагане на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и процедиране при констатиране на нарушения в Община Хисаря;
13. Вътрешни правила за приемане и изпращане на документи и съобщения от Общинска администрация Хисаря;
14. Вътрешни правила за организацията и реда за проверка на декларации и за установяване на конфликт на интереси;
15. Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Хисаря;
16. Устройствен правилник на общинска администрация Хисаря;
17. Вътрешни правила за работа в системата за електронен обмен на съобщения;
18. Устройствен правилник на общинска администрация Хисаря;
19. Вътрешни правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица.

За осъществяване на дейността на административното обслужване на гражданите в Общинска администрация работят 72 бр. служители, като **55** са щатни бройки и **17** човека – дофинансиране. Имаме незаети **2** бройки. Интернет достъпа се осъществява с наета линия, оптичен интернет със скорост 100 мегабита.

**Хардуерът се състои от :**

1. Сървър за мрежата и домейн-контролер
2. Сървър на който е инсталиран VPN достъпа на кметствата и допълнителния достъп за проверка на местните данъци и такси.;
3. Компютър за създаване на архиви на интернет страницата и имейлите на общината.
4. Компютър извършващ работа по архивиране на компютърните продукти намиращи се в общината.;
5. Два броя управляеми UPS .;
6. В мрежата са свързани **56 броя компютри.**;
7. **45 броя** принтери в град Хисаря и 11броя в кметствата по населени места.;
8. **3 броя** безжични точки за достъп.;

През последните години са оборудвани работните места в администрацията с компютри, отговарящи на изискванията за работа.

### **Инсталираният софтуер е:**

1. За мрежовият сървър-FREE BSD/pfsense
  2. За домейнконтролера-Windows server 2012
  3. За архивен сървър- 1бр. Linux Debian C Samba
  4. Архивен сървър – 1 бр. Synology true NAS
  5. VPN-windows server 2012
  6. Антивирусен софтуер-Panda
  7. За деловодната система, каса, наеми, лицензи- Акстър офис.
  8. За счетоводството- ФСД от информационно обслужване.
  9. За възнаграждения- ТРЗ от информационно обслужване.
  10. За местни данъци и такси Mateus от информационно обслужване
  11. ГРАО- национална база данни.
  12. ГРАО WIN LBD –Armsoft.
  13. ГРАО- За актове по гражданско състояние Actware- Armsoft.
  14. Правно информационна система CIELA.
  15. ТСУ- Акстър „Кадастрален план”.
  16. Офис пакети на Microsoft, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016 по лицензии на Държавната администрация.
  17. Електронно управление – Акстър комуникатор
- Операционните системи, които се използват са: Windows, XP,7, 10 и 11.

Внедрени са и се използват 56 броя електронни подписа.

Дейността на Общинска администрация Хисаря е организирана по начин, осигуряващ обслужването на потребителите на административни услуги на принципа „На едно гише” в Център за обслужване на гражданите /ЦАО/.

ЦАО е с отделен вход, обозначен е с надписи и работно време.

Администрацията е осигурила удобен и лесен достъп 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 до и в ЦАО където се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО.

Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване.

Общинска администрация Хисаря при предоставянето на стандартизирани административни услуги прилага процедурите по предоставянето им, които са вписани в Административния регистър и използва образците на заявления и протоколите за устно заявяване, съгласно Приложение №5 и образците на издаваните документи съгласно Приложение № 6 от Наредбата за административно обслужване. Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

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

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (*приложение № 1 от НАО*). Писменото искане се извършва със заявление.

Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, предложения и сигнали се подават чрез деловодството, намиращо се в ЦАО.

Искания, заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез кметствата и кметските наместничества в Общината. Създадена е система VPN. Чрез тази система се осигурява възможност на служителите работещи в кметствата на територията на Община Хисаря да се свързват с мрежата на Общинска администрация във всеки един момент.

Чрез тази връзка се постига пълноценно използване на програмните продукти и файлове от всички служители, които се намират извън територията на град Хисаря. Осигурен им е постоянен достъп до служителите в Общинска администрация Хисаря.

Редът за регистрация на подадените заявления, жалби, протести, сигнали и предложения е уреден във „Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Хисаря и Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител и използването на административноинформационна система в община Хисаря.

В ЦАО е обявен списъка на услугите, извършвани от Общинска администрация Хисаря. За различните услуги са разработени образци на заявления, включващи наименованието на услугата, необходимите документи за извършване, срока за изпълнение и таксата за съответната услуга. Към всяка услуга е представена информация за отдела, който изпълнява услугата, необходимите документи, които трябва да предостави заявителя, срок за изпълнение, цена, адрес и телефон за справка по заявената услуга. Образците на заявленията с цялостната информация за съответната услуга са поставени в папки на места достъпни за всички граждани.

В Общинска администрация град Хисаря административното обслужване се осъществява чрез Център за административно обслужване. В ЦАО се осъществява следната дейност:

1. Предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

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

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

4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

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

7. Дава информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

10. Осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. Разяснява начина на плащане;

12. Изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

Администрацията осигурява и електронни адреси, и телефони за връзка за комуникация с потребителите.

След приемане на документите с резолюция от Кмета на Общината се определят изпълнителя на административната услуга и срока за изпълнение. Срокът за изпълнение на

услугата е в съответствие с изискванията на Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване.

**Длъжностните лица, отговарящи за извършване на административна услуга са длъжни да осигурят:**

- Обоснована, достоверна и убедителна мотивировка; точна и ясна формулировка, спазване на граматическите правила на БДС.
- Съгласуване на съдържанието със съответните компетентни длъжностни лица.
- Създадените документи, предимно писма, да не съдържат текстове, отнасящи се до различни проблеми.

Съгласно Наредбата за достъп до обществена информация заседателната зала на Общинска администрация е определена за помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия.

**Общинска администрация Хисаря осигурява ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация.**

**Осигурява се по следните начини:**

- Точното наименование, седалището, адреса и адресите на териториалните структури са оповестени на табелите на администрацията, логото на бланките за кореспонденция и в официалния сайт на община Хисаря;
- Данните за кореспонденция- телефон, адрес, е-поща, адрес на официалния сайт на Общината се намират на логото на бланките за кореспонденция, както и в сайта на Общината;
- Работното време на администрацията е оповестено на всички входни врати на административните сгради и е оповестено в официалния сайт на Община Хисаря;
- Списъкът с наименованията на административните услуги, срока, цената, както и необходимите документи за извършване на всяка една услуга в Общинска администрация е обявен в ЦАО и в сайта на Общината;
- Чрез програма Акстър „Деловодство” може да се проследи във всеки един момент на какъв етап от изпълнението е услугата. Програмата автоматично отчита просрочването.

Достъпът до обществена информация се осъществява в съответствие с Вътрешни правила за предоставяне на право на достъп до обществената информация. Има изработен образец за Заявление за достъп до обществена информация и Протокол. Заявленията се регистрират в Регистър по ЗДОИ. Образците са обявени в ЦАО.

Предложения, сигнали и жалби се подават по общия ред. За работата с тях отговаря Секретаря на Общината. Осигурена е възможност на гражданите да пускат сигнали, предложения, жалби в кутия поставена до входа на ЦАО. Осигурена е и възможност по електронен път от сайта на Общината да се подават жалби и сигнали от граждани, подаване на молба свободен текст, писма. Създадена е фейсбук страница на Общинска администрация Хисаря, чрез която е предоставена възможност на гражданите да подават сигнали, жалби, предложения и др.

Основните нормативни актове на Общинска администрация и Решенията на Общински съвет Хисаря се обявяват на информационните табла на Общинска администрация и официалния сайт на Общината.

На входа на Общинска администрация Хисаря и в ЦАО са поставени информационни табла с информация за длъжностите в администрацията, както и техните телефонни номера за връзка. Осигурена е възможност при необходимост и желание всеки да може да се свърже със специалистите по отдели чрез телефони поставени под информационните табла.

Официалните бланки за кореспонденция са с логото на Община Хисаря, наименованието на администрацията, адреса, телефона за кореспонденция, електронна поща и адреса на официалния сайт на Община Хисаря.

Администрацията отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната „Интегрирана информационна система на държавната администрация”.

Кметът на Общината определя със Заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА.

- Служителите отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.
- Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Информация, която може да се ползва към отчета в ИИСДА може да се генерира и чрез „Единна интегрирана информационна система на човешките ресурси в държавната администрация“.

Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

**Механизми за събиране на информация относно удовлетвореността на клиентите:**

- Кутия за предложения, сигнали и жалби.
- Телефон за предложения, сигнали и жалби-0337/62180.
- От официалният сайт на община Хисаря.
- Фейсбук страницата на община Хисаря.
- Книга за предложения, похвали, жалби.
- Анкетни карти.

Входящата и изходяща поща върви по електронен път чрез програмния продукт Акстър Деловодство. По този начин, във всеки един момент може да се види при кого е преписката, в срок ли е изпълнението или е просрочена. Системата автоматично отчита колко дни остават до края на срока за изпълнение.

Община Хисаря извършва документооборота си с държавните и общинските органи по електронен път чрез Системата за електронен обмен на съобщения. Община Хисаря е регистрирана в Системата за сигурно електронно връчване, изградена от ДАЕУ и чрез нея може да извършва е-услуги. Използването на системите разработени от ДАЕУ довежда до икономия на значителни средства, по-добра защита на данните и оперативна съвместимост на информационните системи.

Във връзка с гореизложеното, предлагам на общинските съветници следното:

**ПРОЕКТО РЕШЕНИЕ:**

На основание чл.21, ал.1, т. 23 и ал.2 от ЗМСМА,

**ОБЩНСКИ СЪВЕТ ХИСАРЯ**

**РЕШИ:**

Приема Информацията за състоянието на административното обслужване на гражданите в Община Хисаря.

Нина Севова/п/  
Секретар на община Хисаря

Изготвил: /п/  
Даниела Николова  
Началник отдел „Административно обслужване и общинска собственост“