



# ОБЩИНА КУБРАТ

УТВЪРДИЛ: /п/

ТЮРКЯН ТАТАР-ИБРЯМ  
ВР. И. Д. СЕКРЕТАР  
НА ОБЩИНА КУБРАТ,  
СЪГЛ. ЗАПОВЕД №50 / 01.02.2022 Г.

/На основание чл. 1, ал. 2 от  
Наредба за административното обслужване/

ОДОБРИЛ: /п/

АЛКИН НЕБИ  
КМЕТ НА ОБЩИНА КУБРАТ

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

### за организацията на административното обслужване в Община Кубрат

*утвърдени на основание чл. 5<sup>А</sup>, ал. 1 от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2  
от Наредбата за административното обслужване, Наредба за Административния  
регистър /НАР/, чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и  
Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи,  
регистрите и електронните административни услуги*



2022 г.

# СЪДЪРЖАНИЕ

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
Раздел I Предмет, обхват и действие .....	3
Раздел II Принципи на административното обслужване .....	3
Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....	4
Раздел I Център за административно обслужване .....	4
Раздел II Служебно начало .....	7
Раздел III Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/ .....	7
Раздел IV Информация за административното обслужване .....	9
Раздел V Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения .....	10
Раздел VI Предоставяне на електронни административни услуги .....	11
Раздел VII Електронно връчване .....	13
Глава трета ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....	13
Раздел I Управление на качеството .....	13
Раздел II Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите .....	14
Глава четвърта ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА КУБРАТ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....	15
Глава пета ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ .....	16
ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ .....	17
ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ .....	18

## **Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Раздел I**

#### **Предмет, обхват и действие**

**Чл.1. (1)** С Правилата се урежда организацията на административното обслужване в Община Кубрат .

**(2)** Правилата регламентират неуредените въпроси в Наредбата за административното обслужване и служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

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

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

### **Раздел II**

#### **Принципи на административното обслужване**

**Чл.3. (1)** Административното обслужване в Община Кубрат се осъществява при спазване на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Закона за електронното управление, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, и принципите, установени с Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Община Кубрат и при гарантиране на:

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.

**(2)** В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите посочени в ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

**(3)** Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място и на разположение на потребителите на интернет страницата на Община Кубрат и на информационните табла в местата за пряка работа с клиенти.

**Чл.4. (1)** "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Кубрат.

**(2)** "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Кубрат, 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" по смисъла на § 1, т. 2 от ДР на Закона за администрацията 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 административно правен 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.

**(4)** Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служителите на Община Кубрат, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

## **Глава втора** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I**

#### **Център за административно обслужване**

**Чл.5. (1)** Административното обслужване в Община Кубрат се осъществява чрез:

1. „Център за административно обслужване” (ЦАО), разположен на ул. „Княз Борис I“ №1 и структуриран в Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“. Оборудван е с указателни табели на български език. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания. Мястото е обозначено със съответния знак.

2. В Център за административно обслужване са разположени:

- звено за обслужване на граждани на дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване” (ГРАО) – за предоставяне на административни услуги по Закона за гражданската регистрация;
- звено за обслужване на граждани на дирекция „Местни данъци и такси” (МДТ) – за предоставяне на административни услуги по Закона за местните данъци и такси;
- звено за обслужване на граждани на дирекция „Специализирана администрация“.

3. Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на Община Кубрат – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба.

4. Електронно – чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Министерството на електронното управление и интернет страницата на Общината.

(2) Звената за административно обслужване са обозначени с указателни табели и достъпни за хора с увреждания.

(3) Заплащането на административните услуги в ЦАО се осъществява на гише „Каса” с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой.

(4) Административното обслужване в Община Кубрат се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(5) При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл. 5, ал. 1.

**Чл.6 (1)** Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на администрация не е определено друго звено.

(2) Заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести може се подават в ЦАО за комплексно административно обслужване, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

**Чл.7. (1)** Служителите в Центъра за административно обслужване:

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

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

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

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

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

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

7. дават информация за хода на работата по преписката;

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

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

10. осъществяват контакт 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. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. 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) Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни квалификации, уронващи престижа на Общинския съвет и общинската администрация.

**Чл.7<sup>A</sup> (1)** 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.

(2) Община Кубрат осигурява електронни адреси и телефони за връзка за комуникация с потребителите с ЦАО.

(3) Служителите от ЦАО имат право да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**Чл.8. (1)** 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 дял втори на АПК.

(2) 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 в ЦАО и в звената за административно обслужване и на интернет страницата на Общината в раздел „Административно обслужване“ ([Приложение №1](#)).

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец ([Приложение №2](#)). Писменото искане се извършва със заявление.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(5) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

**Чл.9. (1)** Община Кубрат осигурява достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

(2) Работното време за работа с клиенти е, както следва:

1. Център за административно обслужване – от понеделник до петък (в работни дни) 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.;

2. Отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч. В празнични дни, събота и неделя – от 08,00 ч. до 17,00 – само за осъществяване на услуги по чл. 51 и чл. 54 от Закона за гражданската регистрация;

3. Деловодство – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

4. Кметствата и администрациите на кметските наместници – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

(2) В случаите, когато в помещенията по ал. 1 има потребители 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.

(3) При необходимост, със заповед на Кмета на Община Кубрат, разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите, както и да се преминава към 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.

**Чл.10. (1)** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

(2) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Кубрат.

(3) Логото и слоганът на държавната администрация се използват и поставят съобразно правилата, установени в Наредбата за административното обслужване.

## Раздел II

### Служебно начало

**Чл.11.** Администрацията на Община Кубрат служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

**Чл.12.** Административните органи осигуряват по служебен път документи, 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, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл.13.** Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

## Раздел III

### Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/

**Чл.14. (1)** При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) АО в Община Кубрат се извършва само чрез ЦАО във взаимодействие с отделните звена на Общината и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО е под ръководството на Директора на Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване”.

**Чл.15.** Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на Община Кубрат е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

**Чл.16. (1)** Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Общинска администрация – Кубрат, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

**(2)** Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява 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;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 8, ал.4.

**(3)** Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл.17. (1)** Заявяването на услугата пред Общинска администрация – Кубрат, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец.

**(2)** При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Общинска администрация – Кубрат съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на касите на ЦАО по банков път – „Централна Кооперативна Банка“ АД клон Разград, офис Кубрат, ВИС: СЕСВВГСФ, IBAN: BG46 СЕСВ 9790 8447 1265 00, код за вид плащане: 7311 или на ПОС терминал, който се намира в ЦАО.

**(3)** Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква.

**(4)** В настоящото производство Общинска администрация – Кубрат не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

**(5)** Общинска администрация – Кубрат:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Общинска администрация – Кубрат.

**(6)** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Общинска администрация – Кубрат по ред, установен



в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.18. (1)** Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Община Кубрат, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(3) Технологичните карти на административните услуги се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща, съгласно Вътрешни правила за информационно-деловодната дейност и документооборота в Община Кубрат.

(4) При настъпили промени в технологичния процес директора на дирекцията подава да директора на дирекция „АПИО“ за отразяване на промените в технологичната карта.

## Раздел IV

### Информация за административното обслужване

**Чл.19. (1)** Общинска администрация – Кубрат осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Община Кубрат осигурява задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г , за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, както следва:

1. Информацията се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

2. В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, се осигурява тяхното съответствие с правилата утвърдени според действащото законодателство.

(4) Потребителите на административни услуги се информират за възможността за извършване на картови плащания и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страницата.

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

(6) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на общината в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(7) Общинска администрация – Кубрат осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно чл. 25, ал. 1 на Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(8) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

**Чл.20. (1)** Информация за предоставяните административни услуги от Община Кубрат може да бъде получена от :

1. служителите в Центъра за административно обслужване към Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ и отдел „Местни данъци и такси“, обозначени с указателни табели на български език, находящи се на първия етаж в сградата на Общинска администрация – Кубрат с адрес: град Кубрат, ул. „Княз Борис I“ №1, кметовете на кметства и кметските наместници;
2. интернет страницата на Община Кубрат на адрес: [www.kubrat.bg](http://www.kubrat.bg);
3. регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>
4. информационни табла, разположени в Центъра за административно обслужване.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, кметствата, както и на интернет страницата на Общината на адрес: [www.kubrat.bg](http://www.kubrat.bg), в раздел „Административно обслужване“ и Регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

**Чл.21. (1)** Общинска администрация – Кубрат съдейства на потребителите на услуги, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на администрацията;
2. осигурява достъп до съответните формуляри и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата, като насърчава потребителите към ползване на ПОС терминалното устройство;
4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;
5. осигурява достъп за хора с увреждания.

(2) В случаите, когато се заявява извършването на справка и не се налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в звеното за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Общинската администрация приема и изпраща документи в сканиран формат по електронен път, чрез обявените в настоящите правила електронни адреси.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от начините, описани в чл. 17, ал. 2.

## Раздел V

### Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

**Чл.22.** Община Кубрат приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс:

**Чл.23. (1)** Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(2) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

(3) Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път се счита за подадено само ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(4) Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от Община Кубрат след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административна услуга е датата на постъпване на искането в Община Кубрат.

(6) За исканията, подадени по пощата, включително по електронен път, по факс, или в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл.24. (1)** Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешни правила за информационно-деловодната дейност и документооборота в Община Кубрат.

(2) Звената по чл. 5, ал. 1, т. 1 – т. 3 използват автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС на Общинска администрация – Кубрат се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/, Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/, лично и по факс и електронна поща.

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

(5) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, прилага към същото бележката за платената на ПОС терминала услуга. Отчетите за извършените плащания чрез ПОС терминала, генерирани от устройството, се съхраняват от определени от ръководителите на звената служители.

(6) Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по реда, описан в технологичната карта на услугата.

**Чл.25. (1)** Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи от Общинската администрация се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригиналът на документа се сканира в деловодната системата.

## Раздел VI

### Предоставяне на електронни административни услуги

**Чл.26. (1)** Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

(2) Общинска администрация – Кубрат осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

**Чл.27.** При изграждането на електронни административни услуги ръководството на Община Кубрат се стреми да следва следните принципи и препоръки:

1. да идентифицира нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използва гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
3. да извършва оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;
4. да подготвя план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;
5. да насърчава гражданите да използват електронната административна услуга;
6. да събира данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

**Чл.28.** Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл.29. (1)** Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

**(2)** Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

**(3)** При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Кубрат.

**(4)** Община Кубрат оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

**(5)** Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването в информационната му система.

**(6)** Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

**(7)** На заявителя се дава възможност да преглежда подадените от него заявления.

**(8)** Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

**(9)** Когато заявлението си подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

**(10)** Документите, подадени по електронен път, се приемат от длъжностни лица, определени от Кмета на Община Кубрат.

**Чл.30. (1)** Общинска администрация – Кубрат, като доставчик на електронни административни услуги, е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

**(2)** В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

**(3)** Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

**(4)** Плащането се счита за извършено, когато Община Кубрат получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

**(5)** Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

## **Раздел VII**

### **Електронно връчване**

**Чл.31. (1)** Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 от Закона за електронното управление.

**(2)** Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на ЗАНН, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

**(3)** Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите /НУЕПА/.

**(4)** Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от НУЕПА.

## **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.32.** Административното обслужване в Общинска администрация – Кубрат се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
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;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване.
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;

**Чл.33. (1)** Във връзка с подобряване на административното обслужване Секретарят на Общината организира обучения. Специализираното обучение е насочено към:

1. умения за работа с автоматизираната информационна система;
2. усъвършенстване на административно обслужване;
3. комуникативни умения;
4. съвременни комуникационни и информационни технологии;
5. дигитална трансформация.

**(2)** Средствата за обучение се планират ежегодно в бюджета на Община Кубрат.

## **Раздел II**

### **Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите**

**Чл.34.** Общинска администрация – Кубрат поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл.35.** Общинска администрация – Кубрат предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

**Чл.36. (1)** Общинска администрация – Кубрат създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в административната сграда на Община Кубрат, ул. „Княз Борис I” № 1 и в звената по чл. 5, ал. 1;

б) анкетни карти на интернет-страницата на Община Кубрат;

в) анкетни карти в ЦАО, ГРАО и МДТ;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършвания на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. осигуряване на постоянна комуникация чрез електронна поща;

7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време.

**(2)** Комисия в състав Директор на Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ и ръководителите на отделите, където са поставени кутиите по ал. 1, т. 1 ежесечно извършват проверка на кутиите, като отразяват резултатите в протокол, копие от който предоставят на Секретаря на Общината. Директорът на Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ в срок до 31 януари изготвя годишен доклад за удовлетвореността на потребителите, който представя на Секретаря на Общината.

**(3)** Кметовете на кметства и кметските наместници извършват проверка на кутиите по ал. 1, т. 1 в административните сгради на съответните кметства/населени места и един път годишно - до 31 януари - изготвят доклад за удовлетвореността на потребителите, който представя на Секретаря на Общината.

**(4)** Секретарят на Община Кубрат организира, контролира и координира процеса, свързан с проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Ежегодно, в срок до 1 април представя на Кмета на Общината и публикува на интернет страницата обобщен доклад за удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

**(5)** При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от НАО, Община Кубрат спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен

доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

**Глава четвърта**  
**ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ**  
**В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА КУБРАТ ВЪВ ВРЪЗКА**  
**С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.37. (1)** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена на Община Кубрат се задължават:

1. да подават до Директора на дирекция „АПИО“ в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

2. да подпомагат служителите в звената за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Кубрат, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) Директорът на Дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ отговаря за поддържането и актуализирането в електронен вид и на хартиен носител на Регистър на административните услуги, предоставяни от Община Кубрат и технологичните карти за извършване на административните услуги.

**Чл.38.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и изпълнението на услугите в деловодната електронна система и да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

**Чл.39.** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга са длъжни:

1. да обработват материалите 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 Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно в ЦАО или деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено на друго, както и незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

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 или не са окомплектовани с документ за платена такса или цена на услуга (когато това се изисква по нормативен акт);

6. да информират прекия си ръководител, респективно 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 учреждениято);

- входящ номер на писмото, на което се отговаря.

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. заместващите служители задължително да обработват документи /регистрирани, резолирани/ на/до замествания колега;

10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

**Чл.40.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.41.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Вътрешни правила за информационно-деловодната дейност и документооборота в Община Кубрат, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.42. (1)** Изходящите документи се предават в 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, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

## Глава пета

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

**Чл.43. (1)** Общинската администрация задължително използва автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

**(2)** Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: Кмета на Общината, заместник-кметовете, Секретаря на Общината, директорите на дирекции, началници на отдели и началниците на сектори.

**(3)** Контролът по изпълнение на административни услуги в кметствата и населените места, в които има назначени кметски наместници, се осъществява от кмета на кметството или кметския наместник.

**(4)** При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, а за услугите, заявени в ЦАО - и в АИС, както и да информира потребителите на заявените административни услуги.

**(5)** Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им чрез интернет или лично в ЦАО (само за заявените в ЦАО) или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**(6)** Органите по контрол осъществяват периодични проверки във връзка с административното обслужване.

**Чл.44.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаване им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за информационно-деловодната дейност и документооборота в Община Кубрат.



## ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

### §1. По смисъла на настоящите Вътрешни правила:

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

#### 2. „Административна услуга“ е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) 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.

3. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

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

5. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

#### 6. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) 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 ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

7. „Средства за обратна връзка“ са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

6. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

7. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

8. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

**9. „Слоган на държавната администрация“** е послание на държавната администрация към обществеността.

**10. „Ниво на предоставяне на услугата“** е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4: Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.

**11. „Подходящо техническо оборудване“** са електронни информационни табла, видеоекрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

**12. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“** са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Със Заповеди на Кмета на Община Кубрат могат да се уреждат и други въпроси относно реда и организацията на работа на Общинската администрация.

**§2.** Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

**§3.** Технологичните карти на административните услуги се изготвят от компетентните служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена и се представят за публикуване на Директор на дирекция „АПИО“ при всяка промяна в действащото законодателство.

**§4.** Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

**§5.** Настоящите Правила се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване (обн., ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г., посл. изм. и доп., бр. 90 от 29.10.2021 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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

**§7.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

**§8.** Вътрешните правила влизат в сила от 01.04.2022 г. и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Кубрат, утвърдени на 06.11.2020 г. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс.

**Приложение №1**

Към чл. 14<sup>в</sup>, ал. 1 от НАО, чл. 8, ал. 2 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Кубрат

ДО

.....  
.....

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От .....,  
постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,  
ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс.....,  
електронен адрес .....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....  
*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от .....,  
.....  
*(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)*

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ....
2. ....  
*(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
  - като вътрешна препоръчана пощенска пратка
  - като вътрешна куриерска пратка
  - като международна препоръчана пощенска пратка
  - Лично от ЦАО при компетентния орган
  - По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:  
Гр./с. ....

Подпис:  
(.....)



# ОБЩИНА КУБРАТ

## ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят .....  
на длъжност .....  
в .....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят .....  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,  
ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс .....  
електронен адрес .....,  
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ....., като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)