



# ОБЩИНА СМЯДОВО

9820 гр. Смядово, пл. „Княз Борис I“ №2; телефон: 05351/2033; факс: 05351/2226  
Obshtina\_smiadovo@abv.bg www.smyadovo.bg

## ЗАПОВЕД

№14

Град Смядово, 05.01.2018 год.

На осн.чл.44 ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване

## УТВЪРЖДАВАМ

### Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово

## НАРЕЖДАМ:

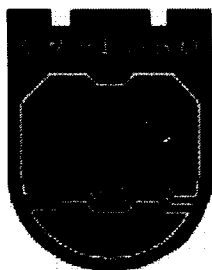
1. Вътрешните правила да се сведат до знанието на директорите на дирекции и началник отделите в общинска администрация Смядово, за сведение и изпълнение.
2. Ръководителите на звена да сведат настоящите правила до знанието на служителите си.
3. Ръководителите на звена отговарят за изпълнението на задълженията им вменени с настоящите вътрешни правила
4. Вътрешните правила да бъдат публикувани на сайта на община Смядово.

Контрол по изпълнението на заповедтта възлагам на Елка Кайкова – Секретар на община Смядово.

Препис от заповедтта да се връчи срещу подпис на заинтересованите длъжностни лица, за сведение и изпълнение.

**ИВАНКА ПЕТРОВА**  
Кмет на община Смядово





# Община Смядово

9820, област Шумен, гр. Смядово, пл. "Княз Борис I" № 2, тел. 05351/2033, , факс: 05351/2226;  
електронна страница: [www.smyadovo.bg](http://www.smyadovo.bg), електронна поща: [obshtina\\_smyadovo@abv.bg](mailto:obshtina_smyadovo@abv.bg)

Утвърдил:



/Съгласно Заповед № 11/05.01.2018г.

**ИВАНКА ПЕТРОВА**

*Кмет на община Смядово*

Утвърдил:

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

**ЕЛКА КАЙКОВА**

*Секретар на община Смядово*

**Вътрешни правила за условията и реда за  
осъществяване на обратна връзка с потребителите на  
административни услуги в Община Смядово**



2017г.

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. /1/ Настоящите Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово, приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, уреждат видовете средства 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 механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Смядово по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Смядово, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на кмета на Община Смядово и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл. 4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл.5. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

*Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово*

Чл. 6. /1/ Община Смядово 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, пощенски кутии за мнения и коментари, 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 не по-малко от един път 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.

/7/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

## **II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ**

Чл. 7. Община Смядово предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

**A/ Вътрешни средства за обратна връзка:**

- Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали срещу корупция находящи се в Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2, в сградата на община Смядово;

**Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово**

- Анкетна карта за обратна връзка - Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2, в сградата на община Смядово.

**Б/ Външни средства за обратна връзка:**

- Електронна поща: [obshtina\\_smiadovo@abv.bg](mailto:obshtina_smiadovo@abv.bg);
- Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: - <http://www.smyadovo.bg//> ;
- Горещ телефон: 05351 /2163 или мобилен: 0886766899;

**В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:**

- Не по-малко от един път годишно общинска администрация Смядово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите от административно обслужване;
- Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината;
- Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, както и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях.

### **III. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

Чл. 8. /1/ Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка се регистрират в деловодната система на Община Смядово.

/2/ Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – горещ телефон или на място в Център за услуги и информация на гражданите се попълва в Протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК.

/3/ Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, постъпили чрез предоставените канали за достъп за обратна връзка от община Смядово е **30 дни** от датата на

*Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово*

постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

Чл. 9. /1/ Контрол по предоставената чрез пощенска кутия, анкетна карта и горещ телефон информация се осъществява от Секретаря на общината, който дава мнение по постъпили жалби, сигнали и предложения;

/2/ Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на пощенската кутия, преглед за постъпила информация, събиране на попълнените анкетни карти, запис на информацията от горещ телефон чрез попълване на протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя фокус група е получено обаждането.

#### **IV. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА.**

Чл. 10. /1) Служителите по чл.9, ал.1 проверяват съдържанието на пощенската кутия и събират попълнените анкетни карти периодично, два пъти месечно на 15-то и 30-то число, а подадените по електронна поща сигнали и анкетни карти не по-малко от веднъж седмично.

/3/ Служителите по чл.9, ал.1 регистрират и записват в протокола информацията, получена чрез горещия телефон в деня на обаждането.

Чл. 11. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се представя от служителите по чл.9, ал.1 за регистриране в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

Чл. 12. Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

Чл. 13. Предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

Чл. 14. /1/ Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от кмета на община Смядово по реда на АПК.

*Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово*

/2/ Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

/3/ Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

/4/ Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

/5/ Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 15. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от секретаря на община Смядово, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

## **V. РАЗПРЕДЕЛЯНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И АНАЛИЗ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

Чл. 16./1/ В деня на регистриране документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се насочва към кмета на Община Смядово.

/2/ Кметът с резолюция насочва документа към компетентния ръководител на дирекция от администрацията на Община Смядово, в зависимост функциите на съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Чл. 17. /1/ След получаване на документа, съответният ръководител 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. Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;
3. Основната тема в информацията;
4. Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

*Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово*

/2/ На шест месеца, анализираната по реда на ал. 1 информация се представя на секретаря на Община Смядово във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т.н.

/3/ Администрацията на Община Смядово следва да използва периодичните анализи за обособяване на потребителите в целеви групи и да предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване в Община Смядово.

Чл. 18. /1/ На всеки 6 (шест) месеца, служител от ЦИУГ представя на секретаря на Община Смядово обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

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

/3/ На всеки 6 (шест) месеца секретаря на Община Смядово докладва на кмета на общината обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл. 19. 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 Община Смядово са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 20. Двете обобщени аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Община Смядово.



## **VI. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ**

Чл. 21. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на Раздел V се огласяват в официалната електронна страница на Община Смядово.

Чл. 22. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

Чл. 23. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, Община Смядово предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл. 24. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. "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.

§2. "Средства за обратна връзка" са всички инструменти, които администрацията на Община Смядово създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1 Тези правила се издават на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване.

§2. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на Община Смядово.

**Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово**

§3. Дейността по приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, както и дейността по осъществяване на системата за уведомяване се организира, координира и контролира от секретаря на Община Смядово.

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

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със Заповед на кмета на Община Смядово.