



## ОБЩИНА КАСПИЧАН MUNICIPALITY OF KASPICHAN

Област Шумен, гр. Каспичан, п.к. 9930, ул. "Мадарски конник" № 91, е- адрес:  
<http://www.kaspichan.org/>, тел. 05351/ 74 74, факс: 05351/ 74 70, е- поща: [obshtina@kaspichan.org](mailto:obshtina@kaspichan.org) ;

### Утвърдил:

/Съгласно Заповед № ...../.....2017г.

### МИЛЕНА НЕДЕВА

*Кмет на община Каспичан*

### Утвърдил:

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

### ВИОЛЕТА ТРАЯНОВА

*Секретар на община Каспичан*

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



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 Каспичан, 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 Каспичан 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 Каспичан, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на кмета на Община Каспичан 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 Каспичан 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.

Чл. 6. /1/ Община Каспичан 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 Каспичан 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. Каспичан, п.к. 9930, ул. "Мадарски конник" № 91, в сградата на община Каспичан, в сградата на община Каспичан;

- Анкетна карта за обратна връзка - Център за услуги и информация на гражданите: гр. Каспичан, п.к. 9930, ул. "Мадарски конник" № 91, в сградата на община Каспичан, в сградата на община Каспичан.

Б/ Външни средства за обратна връзка:

- Електронна поща: [obshtina@kaspichan.org](mailto:obshtina@kaspichan.org);
- Телефон: **05351 / 74 – 28**;

В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

- Не по-малко от един път годишно общинска администрация Каспичан 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 Каспичан.

/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 Каспичан е **30 дни** от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

Чл. 9. /1/ Контрол по предоставената чрез пощенска кутия, анкетна карта и горещ телефон информация се осъществява от служители в Център за услуги и информация на гражданите.

/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 Каспичан по реда на АПК.

/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 Каспичан, 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, заместник кметовете и секретаря на Община Каспичан.

/2/ Кметът, заместник кметовете и секретаря насочват с резолюция документа към компетентния директор на дирекция, началник отдел от администрацията на Община Каспичан, в зависимост функциите на съответната дирекция или отдел. 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.

/2/ На всеки два месеца, анализираната по реда на ал. 1 информация се представя на секретаря на Община Каспичан 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 Каспичан 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 Каспичан.

Чл. 18. /1/ На всеки 6 (шест) месеца, служител в Център за услуги и информация на гражданите представя на секретаря на Община Каспичан 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 Каспичан 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 Каспичан 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 Каспичан.

## **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 Каспичан.

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 Каспичан 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 Каспичан 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 Каспичан.

§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 Каспичан.



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

§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 Каспичан.