**О Б Щ И Н А К Р У Ш А Р И О Б Л А С Т Д О Б Р И Ч**



9410, с. Крушари, тел : 05771/2024, факс 05771/ 2136,

E-mail krushari@ krushari.bg; site: [www.krushari.bg](http://www.krushari.bg/)

**ДО**

**ОБЩИНСКИ СЪВЕТ**

**СЕЛО КРУШАРИ**

**ОБЛАСТ ДОБРИЧ**

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**ОТ ИЛХАН МЮСТЕДЖЕБ – КМЕТ НА ОБЩИНА КРУШАРИ ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ОБЩИНА КРУШАРИ ЗА 2023Г.**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,**

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИЦИ,**

На основание чл.21, ал.1, т.23 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и в изпълнение Плана за работа на Общински съвет – Крушари, предоставям на Вашето внимание информация за състоянието на административното обслужване в община Крушари за 2023г.

Административното обслужване в Община Крушари е организирано съгласно изискванията на Наредба за административното обслужване. За неуредените в наредбата въпроси в Община Крушари са утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия. Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

**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, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

**5.** надеждна обратна връзка;

**6.** изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

**7.** качество на предоставяните услуги.

При осъществяване на административното обслужване администрациите се ръководят и използват посочените в доклада по чл. 62 от Закона за администрацията добри практики. Ежегодно в изпълнение на Наредбата за административно обслужване общинска администрация отчита дейността си чрез попълване на отчетната форма Система за самооценка на административното обслужване към Министерски съвет.

Отчитането става в Интернет базирана система за измерване на качеството на услугите…и резултатите на дейността.по административно..обслужване. Ежегодно..се попълва и Доклад за състоянието на администрацията в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). Основните въпроси в системите са свързани с преглед на административните услуги, допитване до потребителите, достъп до услуги, използвани информационни материали, канали за достъп до услуги и информация, звеното за административно обслужване, удовлетвореност на служителите и други.

Наредбата за административното обслужване създава задължителни стандарти за качество на административното обслужване. С наредбата е регламентирано задължението на административните органи да организират дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, което трябва да е лесно за намиране и с лесен достъп. . ……….За контакт на потребителите на административни услуги се създава „Звено за административно обслужване”. ………..Административното обслужване в Община Крушари се осъществява чрез „Звено за административно обслужване”, обозначено с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината и е разположено на партерния етаж на административната сграда. Осигурен е адаптивен достъп посредством изградена рампа за хора с увреждания, детски колички и други. Има ясно и разбираемо обозначение. Звеното е леснодостъпно и е създадена възможност за обслужването на всички потребители, отличава се с добър вътрешен дизайн и с комфорт. Осигурени са места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Разполага с квалифицирани и опитни специалисти, преминали обучения, имащи солидни познания в областта, добри комуникативни умения, точна преценка и етичен подход, способност да създават при общуването атмосфера на разбиране, уважение и доверие, подпомагаща решаването на.евентуално.възникнали.конфликти.  
 Адреса на „Звено за административно обслужване” – с.Крушари, област Добрич, ул.”9-ти септември”, №3-А, както и в кметствата на територията на Община Крушари. Работното време за работа с клиенти в „Звеното за административно обслужване” е от 8.00 до 17.00 часа. Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със Заповед на Кмета на Община Крушари, като задължително се осигурява непрекъснатост на административното обслужване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги 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.

Служителите от Звеното за административно обслужване в координация и със съдействие на служителите от структурните звена извършват услуги в следните направления:

1. Гражданска регистрация и актосъставяне;
2. Общинска собственост;
3. Устройство на територията;
4. Правни и административно-технически услуги;
5. Устройство на територията и строителство;
6. Екология;
7. Търговия и туризъм;
8. Транспорт;
9. Местни данъци и такси;
10. Социални дейности.

Приемът на документи се осъществява на съответните гишета в Звеното за административно обслужване, в зависимост от вида на услугата. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Крушари.

„Административна услуга“ 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 административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в община Крушари:

1. се отнасят към всички потребители на услуги равнопоставено, като ги обслужват любезно;
2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;
3. подпомагат потребителите на услуги, като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;
4. работят съвместно със служителите от други отдели, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;
5. осъществяват директния контакт с потребителите на услуги, и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.
6. при извършване на административно обслужване, осъществяват комуникация с потребителите писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон, съгласно Наръчник за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение №229 от 10.05.2022г. на Министерски съвет.

Служителите, използват символите на Община Крушари, съгласно Инструкцията за институционална идентичност на администрациите.

Всички служители спазват единни правила при изготвяне на:

1. информационни, промоционални и рекламни материали, отличителни знаци, визитни картички, материали за кореспонденция;
2. указателни и информационни табла, табели на кабинети, табели за местонахождение в административната сграда;
3. образци на заявления/искания, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване;
4. оформление на зоните за административно обслужване, зали за церемонии, работни срещи, пресконференции и др.

При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в общинска администрация носи отличителен знак - бадж със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и дирекцията, към които принадлежи, уведомяват се потребителите на административни услуги за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт, използват се автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

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 Крушари [www.krushari.bg](http://www.krushari.bg/) и на информационните табла.

Интернет страницата на общината предоставя възможности за видовете услуги, реда, условията и организацията за предоставянето им, проверка на задълженията за МДТ, достъп до информация, иформация свързана с проекти и оперативни програми, информация за услуги и извеждане на справочна информация.

Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Наредба за Административния регистър.

Административното обслужване в Община Крушари се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги и спазване на задължителни стандарти за качество на обслужване.

Образци на заявления за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. На място в „ Звено за административно обслужване“, намиращо се на първия етаж в сградата на Общината на монтирани информационни табла на достъпно и видно място в помещенията, в които се обслужват потребителите на административни услуги.
2. От интернет адрес [www.krushari.bg](http://www.krushari.bg), раздел Услуги, подраздел Административни услуги с възможност за изтегляне.

Община Крушари създава, поддържа и развива различни форми за обратна връзка с гражданите:

1. кутия за мнения, сигнали и предложения за административно обслужване в сградата на общината – първият етаж;
2. кутия за жалби и сигнали срещу корупция и за предложения в сградата на общината – първият етаж.
3. Интернет услуга Free Call - чрез интернет страницата на Община Крушари [www.krushari.bg](http://www.krushari.bg/)
4. Приемни дни на Кмет, заместник-кметове, секретар на община Крушари и главен архитект.

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Крушари общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Обратната връзка се осъществява чрез анкетна карта за качеството на административното обслужване. Целта на анкетното проучване е установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. За провеждане на проучването се използва метода "Анкетиране на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Те са анонимни и се попълват на доброволен принцип.

Периодично се провежда проучване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в общината чрез анкетно проучване в .сайта на общината и в ЗАО.

Работните места в служебните помещения са оборудвани с модерна компютърна техника и специализиран софтуер. Автоматизиран е целият входящо-изходящ документооборот. Община Крушари работи с деловодния продукт АКСТЪР, който дава възможност в деловодството на администрацията да се проследи и контролира движението на документите от едно работно място към друго, от момента на тяхното постъпване в общината до излизането на готовия продукт, резултат на поръчаната услуга.

Редът за регистрация на подадените искания, жалби, сигнали и предложения е определен във Вътрешните правила за организация на административното обслужване. Предоставянето на административни услуги се осъществява от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване и от служители от специализираната администрация на мястото. Когато числеността на администрацията не е достатъчна за обособяване на самостоятелно звено за административно обслужване, с неговите функции се натоварват служители от общата администрация.

Има определено помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Поддържа се непрекъсната връзка с Кметовете и Кметските наместници за оказване на методическа и организационно-техническа помощ. Утвърдено е място за взаимно информиране и конкретно подпомагане. Информацията е съсредоточена и дава яснота за работата на самия Кмет или Кметски наместник, какви са по-важните проблеми на всяко населено място,обобщени справки по различни проблеми, които подпомагат ръководството при вземане на конкретни решения. Основната форма за взаимно информиране по актуална проблематика е „Денят на Кмета и Кметския наместник" с основен акцент актуалност на обсъжданите проблеми.

Грижата за повишаване на знанията и опита на кметовете и кметските наместници с оглед те да отговарят на повишените критерии към тяхната работа се постига и чрез:

1. участие в семинари и работни срещи;
2. предоставяне на методически материали, наръчници и указания с актуална нормативна база на общинско национално ниво, която има отношение към работата на кмета и кметския наместник;

Стремежът е да се търси и постига качествено ниво както във взаимодействието, така и във формиране на по-висока управленска култура и ефективност в тяхната дейност. Повишаването на административния капацитет е по посока на разширяване професионалните знания и умения на работещите в администрацията, свързани с компетенциите на другите институции, както и със законите, регламентиращи тяхната дейност, което неминуемо допринасят за по-добрата информираност и на гражданите относно защита на техните права и интереси.

За отчетния период са проведени следните обучения:

* Обучения на служителите от администрацията, съгласно Индивидуалните планове за обучение и развитие;
* Индивидуални обучения на служителите от администрацията, кметовете на кметства и кметски наместници по специализираната програмата на ГРАО;
* Обучение на кметовете и кметските наместници относно водене на деловодството и изискванията за оформяне на деловата кореспонденция;

Подобряването на административното обслужване като стратегическа цел на административната реформа придобива все по-отчетливи измерения в действията, които Общината предприема, за да повиши качеството на предлаганите услуги. Извършва се сравняване с най-добрите постижения и заимстване на положителния опит. Създаване на благоприятна работна среда, която насърчава креативността на служителите. През 2023 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Община Крушари.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Община Крушари, чрез своето лице – Звено за административно обслужване ще продължава да работи усилено в посока ползвателите на услуги да се чувстват комфортно, удовлетворени и спокойни при посещението на място, както и при указване на експертна помощ, при търсене на информация и подаване на услуги по електронен път.

Таксите и цените на услугите извършвани от Общината са определени с Наредба № 11 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Крушари.

**ПРЕДОСТАВЕНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**В ОБЩИНА КРУШАРИ ЗА 2023 Г.**

**ДИРЕКЦИЯ ”АДМИНИСТРАТИВНО-ПРАВНО И ИНФОРМАЦИОННО . ……………… ОБСЛУЖВАНЕ, ФИНАНСИ И БЮДЖЕТ„**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ ПО РЕД** | **НАИМЕНОВАНИЕ НА ВИДОВЕТЕ УСЛУГИ** | **БРОЙ** | |
| **ОБИКНОВЕНА**  **УСЛУГА** | **БЪРЗА УСЛУГА** |
|  | Признаване и изпълнение на съдебно решение или друг акт на чуждестранен съд или друг орган | 9 | 0 |
|  | Издаване на удостоверение за настоящ адрес при вече регистриран настоящ адрес | 3 | 55 |
|  | Издаване на удостоверение за сключен граждански брак - оригинал | 47 | 10 |
|  | Издаване на многоезично извлечение от акт за гражданско състояние | 1 | 22 |
|  | Издаване на удостоверение за наследници | 27 | 122 |
|  | Издаване на удостоверение за сключване на брак от български гражданин в чужбина | 0 | 3 |
|  | Издаване на препис-извлечение от акт за смърт за първи път | 0 | 74 |
|  | Издаване на заверен препис или копие от личен регистрационен картон или страница от семейния регистър на населението | 127 | 68 |
|  | Възстановяване или промяна на име | 1 | 0 |
|  | Издаване на препис-извлечение от акт за смърт за втори и следващ път | 3 | 31 |
|  | Издаване на удостоверение за съпруг/а и родствени връзки | 4 | 35 |
|  | Издаване на удостоверение за сключен граждански брак – дубликат | 7 | 37 |
|  | Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за гражданско състояние /акт за раждане, акт за смърт/ | 1 | 0 |
|  | Издаване на удостоверение за раждане - оригинал | 71 | 0 |
|  | Издаване на удостоверение за родените от майката деца | 0 | 3 |
|  | Издаване на удостоверение за снабдяване на чужд гражданин с документ за сключване на граждански брак в Република България | 0 | 2 |
|  | Издаване на удостоверение за семейно положение, съпруг/а и деца | 2 | 21 |
|  | Издаване на удостоверение за раждане – дубликат | 20 | 129 |
|  | Издаване на удостоверение за постоянен адрес след подаване на заявление за заявяване или за промяна на постоянен адрес | 0 | 112 |
|  | Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове, съставени в чужбина | 148 | 0 |
|  | Издаване на удостоверение за идентичност на лица с различни имена | 16 | 90 |
|  | Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или за промяна на настоящ адрес | 3 | 55 |
|  | Издаване на удостоверение за семейно положение | 2 | 16 |
|  | Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина | 148 | 244 |
|  | Издаване на удостоверение за постоянен адрес при вече регистриран постоянен адрес | 18 | 119 |
|  | Промяна в актовете за гражданско състояние | 10 | 0 |
|  | Издаване на удостоверение за вписване в регистъра на населението | 1 | 17 |
|  | Комплектоване и проверка на документи към искане за установяване на българско гражданство | 27 | 0 |
|  | Издаване на удостоверения за настойничество и попечителство /учредено по реда на чл. 155 от СК и по право – по чл. 173 от СК/ | 17 | 0 |
|  | Нотариално удостоверяване на подписите на частни документи, които са едностранни актове и не подлежат на вписване | 0 | 11 |
|  | Предоставен достъп до обществена информация | 15 | |

По т. 31 от таблицата от 15-те броя издадени решения за предоставяне на достъп до обществена информация са издадени в законо установения срок, като 13 от тях са издадени вследствие на искане от граждани на Република България и 2 по искане от Неправителствени организации.

**ДИРЕКЦИЯ „ РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ И ХУМАНИТАРНИ ДЕЙНОСТИ „**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **„ЗВЕНО МДТ“** | | | |
| **№ ПО РЕД** | **НАИМЕНОВАНИЕ НА ВИДОВЕТЕ УСЛУГИ** | **БРОЙ** | |
| **ОБИКНОВЕНА**  **УСЛУГА** | **БЪРЗА УСЛУГА** |
| **1.** | Удостоверение за данъчна оценка – Приложение 2 | 1 | 1 |
| **2.** | Удостоверение за данъчна оценка – чл.264 | 508 | 360 |
| **3.** | Удостоверение за наличие и/или липса на задължения | 35 | 16 |
| **4.** | Служебна бележка за МПС | 11 | 0 |
| **5.** | Удостоверение за платен данък МПС | 4 | 1 |
| **6.** | Служебна бележка за предоставен ПИН код | 0 | 3 |
| **7.** | Удостоверение за декларирани данни (УИАУ-2071) | 315 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **„ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ“** | | | |
| **№ ПО РЕД** | **НАИМЕНОВАНИЕ НА ВИДОВЕТЕ УСЛУГИ** | **БРОЙ** | |
| **ОБИКНОВЕНА**  **УСЛУГА** | **БЪРЗА УСЛУГА** |
| **1.** | Искане за прекратяване на договор за наем | 2 | 0 |
| **2.** | Издаване на удостоверение по чл.66 във връзка с чл.33 от ЗС | 8 | 0 |
| **3.** | Изготвяне на удостоверение за обстоятелствена проверка за признаване правото на собственост | 41 | 0 |
| **4.** | Заявление за отдаване под наем на общински нежилищен имот (заявления) | 143 | 0 |
| **5.** | Издаване на удостоверение за реституционни претенции и искания по чл.18 от Закона за преобразуване и приватизация на държавни и общински предприятия | 4 | 0 |
| **6.** | Отписване на имот от актови книги | 20 | 0 |
| **7.** | Изготвяне на удостоверение за липса на акт за общинска собственост на недвижим имот | 4 | 0 |
| **8.** | Закупуване на недвижими имоти частна общинска собственост | 4 | 0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| „**УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА, КАДАСТЪР И РЕГУЛАЦИЯ“** | | | |
| **№ ПО РЕД** | **НАИМЕНОВАНИЕ НА ВИДОВЕТЕ УСЛУГИ** | **БРОЙ** | |
| **ОБИКНОВЕНА**  **УСЛУГА** | **БЪРЗА УСЛУГА** |
|  | Удостоверение за поставяне на преместваеми обекти | 2 | 0 |
|  | Осъществяване на контрол по строителството и откриване на нова строителна площадка | 7 | 0 |
|  | Допускане изработване на проект за изменение на ПУП | 2 | 0 |
|  | Удостоверение за административен адрес | 4 | 0 |
|  | Издаване на скици | 230 | 0 |
|  | Съгласуване и одобряване на инвестиционен проект, по който се издава Разрешение за строеж | 12 | 0 |
|  | Удостоверение за въвеждане в експлоатация | 4 | 0 |
|  | Удостоверение за идентичност на УПИ | 4 | 0 |
|  | Издаване на виза за проектиране | 17 | 0 |
|  | Удостоверение за търпимост | 9 | 0 |
|  | Разрешение за строеж | 12 | 0 |
|  | Издаване на разрешение на разрешение за строеж по чл.147 от ЗУТ | 5 | 0 |
|  | Заверка на Приложение 1 от Данъчна декларация | 78 | 350 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **„ЕКОЛОГИЯ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА“** | | | |
| **№ ПО РЕД** | **НАИМЕНОВАНИЕ НА ВИДОВЕТЕ УСЛУГИ** | **БРОЙ** | |
| **ОБИКНОВЕНА**  **УСЛУГА** | **БЪРЗА УСЛУГА** |
| **1.** | Издаване на разрешително за отсичане на дървесина | 25 | 0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Получени средства от технически услуги | 4840 |
| Получени средства от административни услуги | 19 598.60 |
| Нетни приходи от продажба на стоки и услуги по § 4000,  в т. ч. Приходи от нощувки | 38 575.39  21 058.80 |

На основание чл. 21, ал.1, т.23 от ЗМСМА предлагам Общинския съвет да приеме следното

**ПРОЕКТ !**

**Р Е Ш Е Н И Е**

Общински съвет – Крушари приема за сведение информация за състоянието на административното обслужване в Община Крушари за 2023г.

*ВНАСЯ:*

**ИЛХАН МЮСТЕДЖЕБ**

*Кмет на Община Крушари*