



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ
НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ
В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”**

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на
Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

УТВЪРЖДАВАМ

Кмет (П)

/Косьо Косев/

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

Утвърдени от Кмета на Община Николаево със заповед № 33 А / 09.03.2015 г.,
изменени и допълнени със заповед № 291 / 19.10.2018 г.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма
„Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез
Европейския социален фонд 0



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Николаево/Правилата/, уреждат приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, начините за уведомяване на потребителите, неправителствените организации, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Николаево 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 служителите.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Николаево, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на Кмета на Община Николаево 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 Николаево 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. Кметът или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Община Николаево или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл.6. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА:

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

1.Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

2. Анкетна карта за обратна връзка (**Приложение №1, по образец**);

3. Интернет форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на Община Николаево (**Приложение № 2, по образец**);

4. Електронна поща: obnikolaevo@nikolaevo.net

5. Електронна форма на Анкетна карта (**Приложение № 3, по образец**);

6. Горещ телефон: **04330 / 20 40**

7. Изготвяне на периодични анализи на получената информация;

8. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях.

III. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ И ВЪНШНИТЕ СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА.

Чл. 8. (1) Пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в Центъра за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български в сградата на Община Николаево на адрес гр. Николаево, ул. “Георги Бенковски“ № 11 , в рамките на работното време на Центъра от 8.00 часа до 17.00 часа

(2) Интернет формата за похвала, оплакване или предложение, електронната форма на Анкетна карта, Електронната поща и Горещия телефон се намират на интернет страницата на Община Николаево

Чл. 9. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на електронната страница на Община Николаево – www.nikolaevo.net

IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 10. (1) Писмената информация, предоставена чрез средствата за обратна връзка – Пощенска кутия, Анкетна карта, Интернет форма за похвала, оплакване или

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд 2



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

предложение, електронна форма на Анкетна карта, Електронна поща се регистрират в деловодната система на Община Николаево с отделен префикс.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – Горещ телефон се попълва в **Приложение по образец**, което се регистрира в деловодната система.

Чл. 11. (1) Контролът по предоставената чрез средствата за обратна връзка информация се осъществява от гл. специалист „Канцелария и деловодство“, който я и регистрира в деловодната система на Община Николаево.

V. СРОК НА КОНТРОЛ. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 12. (1) Служителят по чл.11, ал.1 :

-проверява съдържанието на Пощенската кутия и събира попълнените Анкетни карти периодично, два пъти месечно на 15-то и 30-то число;

-събира новата информация, предоставена чрез Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, електронна форма на Анкетна карта и Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

- регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез Горещия телефон в деня на обаждането.

VI. РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 13.(1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Секретаря на Община Николаево.

(2) Секретарят с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел или директор на дирекция от администрацията на Община Николаево, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответния отдел или дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 14. (1) След получаване на документа, съответният директор на дирекция с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд 3



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

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.

VIII. ОБОБЩЕНА АНАЛИТИЧНА СПРАВКА.

Чл. 15(1) На всеки 6 (шест) месеца, Директорът на дирекция „Финансово-счетоводни дейности и местни приходи “ изготвя и представя на Секретаря на Община Николаево 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 Николаево докладва на Кмета на общината обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл. 16. 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 Николаево са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 17. 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 Николаево.

IX. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ.

Чл. 18. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл.17 и чл.18 се огласяват в официалната електронна страница на Община Николаево.

Чл. 19. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд 4



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

Чл. 20. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, Община Николаево предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл. 21. 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 Николаево създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Тези правила се издават на основание Наредбата за административното обслужване, чл. 26, ал. 5 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Община Николаево.

§2. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на Община Николаево. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§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 Николаево.

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

§5. Настоящите правила са утвърдени от Кмета на Община Николаево със заповед № 33 А / 09.03.2015 г., и влизат в сила от 09.03.2015 г.; изменени и допълнени със заповед № 291 / 19.10.2018 г.