



**СТОЛИЧНА ОБЩИНА
РАЙОН „ВРЪБНИЦА“**

БУЛСТАТ 0006963270667



София 1229, бул. "Хан Кубрат" бл. 328, вх. Б, тел.: 02 495 77 41, е-mail: delovodstvo@vrabnitsa.bg, www.vrabnitsa.bg

Утвърдени със заповед № РВР26-РД56-198/05.06.2026 г.,
допълнени със заповед № РВР26-РД56-256/03.08.2026 г.
на кмета на Район „Връбница“ – Столична община

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РАЙОН “ВРЪБНИЦА” – СТОЛИЧНА ОБЩИНА**

2026 г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите Вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Район „Връбница” – Столична Община („РВР-СО”).

Чл. 2. (1) Административното обслужване („АО”) в рамките на РВР-СО се осъществява при спазване на принципите, установени от Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента, Устройствения правилник на общинската администрация на РВР-СО, Вътрешните правила за обмен на документи в РВР-СО, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители.
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги („АУ”).
3. Прилагане на установени стандарти за качество на АО.
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на АО.
5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на АУ – на гише, по поща, чрез електронна поща, чрез Портала на електронното управление.
7. Служебно събиране на информация.
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.
9. Пресичане на възможностите за корупция.

(2) Принципите и стандартите, свързани с АО са отразени в Харта на клиента, поставена на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване (ЦАО), както и на интернет страницата на РВР-СО.

ГЛАВА ВТОРА Извършване на административно обслужване

Чл. 3. (1) Административното обслужване се осъществява:

1. чрез Център за административно обслужване (ЦАО) с изнесени фронт-офиси за дейностите по деловодство, гражданско състояние,

гражданска регистрация, технически услуги и каса, обозначени с указателни табели на български език, в сградата на районната администрация с адрес гр. София, бул. "Хан Кубрат", бл. 328, вх. "Б", етаж 1. До помещенията за АО е осигурен достъп за хора с увреждания.

2. по електронен път чрез Портала на електронното управление на адрес

<https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/obshtinski%20administratsii%20na%20rayoni/uslugi/rayon?amId=541>;

3. по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване на адрес <https://edelivery.egov.bg/>.

(2) Административно обслужване в ограничен обхват се осъществява и в кметствата на с. Мрамор и с. Волюяк.

Чл. 4. (1) Работното време за работа с потребители на АУ в ЦАО е от 8:30 до 17:00 ч. без прекъсване.

(2) Когато в служебните помещения има потребители на АУ в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

(3) В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъснат режим на работа с потребителите на АУ в рамките на обявеното работно време.

(4) (нова, от 03.08.2026 г.) За експертите от администрацията на Района се установява следното приемно време за срещи с физически и юридически лица:

1. за главен архитект – четвъртък, 10:00-12:30 ч. с предварително записване на тел. 02/495 77 72;

2. за направление „Жилищна политика“ – вторник, 13:30 – 16:30 ч. и четвъртък – 09:30 – 12:30 ч.;

3. за направление „Търговска дейност“ – понеделник от 13:30 ч. до 16:30 ч. и сряда от 09:30 ч. до 12:30 ч.;

4. за отдел „Инженерна инфраструктура, екология и благоустройство“ – вторник, 09:30 – 12:30 ч. и четвъртък, 13:30 – 16:30 ч.

5. за отдел „Устройство на територията и контрол по строителството“ – сряда от 13:30 ч. до 16:30 ч. и петък от 9:30 ч. до 12:30 ч.

(5) (нова, от 03.08.2026 г.) Началниците на съответните отдели са длъжни да осигурят присъствието на експертите по съответните направления на дейност в сградата на Районната администрация в указаните в ал. 4 периоди.

Чл. 5. Служителите в ЦАО имат следните функции:

1. Предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на АО 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.
3. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения.
4. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация.
5. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване.
6. Дават информация за хода на работата по преписката.
7. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на АО.
8. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.
9. Разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез POS-терминали.
10. Връчват документи, създадени от други администрации, когато това е предвидено в нормативен акт.

Чл. 6. (1) Административното обслужване се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена на районната администрация и взаимодействие със съответните външни организации и институции при предоставяне на АУ.

(2) Административното обслужване се извършва с помощта на административна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по спазването на сроковете за предоставяне на АУ и с предоставянето на електронни административни услуги в съответствие с АПК, Наредбата за административното обслужване и специалните закони и наредби.

(3) Пред РВР-СО потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации или с адвокатско пълномощно.

(4) Писмените искания, приети от служителите във фронт-офиса се регистрират и се движат по общия ред съгласно Вътрешните правила за обмен на документи в РВР-СО.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрира по общия ред.

(6) Сроковете за извършване на услугите започват да текат от деня, следващ деня на подаване на необходимите документи и заплащане на таксата/цената за съответния вид услуга.

Чл. 7. (1) Според срока на изпълнение административните услуги биват:

1. обикновена услуга – в законово определения срок;
2. бърза услуга – срокът се съкращава с не по-малко от 1/2 от срока за извършване на обикновена услуга;
3. експресна – срокът се съкращава с не по-малко от 3/4 от срока за извършване на обикновена услуга.

(2) Стойността на АУ е в съответствие с Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община.

(3) РВР-СО осигурява следните начини на плащане на АУ:

1. на каса в брой;
2. на каса с платежна карта на POS-терминал;
3. по електронен път чрез средствата на Портала на електронното управление;
4. по банков път по банковата сметка, обявена в секциите "Контакти" и "Административни услуги" на интернет-страницата на Района.

(4) Администрацията на РВР-СО извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания.

Чл. 8. Заявителите на АУ могат да получат готовите индивидуални административни актове – резултат от АО по един от следните начини:

1. на хартиен носител на гише в ЦАО;
2. по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване;
3. по електронен път по електронна поща;
4. на хартиен носител чрез лицензиран пощенски оператор. В тези случаи пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за сметка на последния.

ГЛАВА ТРЕТА

Предоставяне на информация във връзка с АО

Чл. 9. Информацията за АО следва да бъде:

1. Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. Достъпна за хора с увреждания;
3. Без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 10. (1) Информацията за предоставяните АУ може да бъде получена от:

1. ЦАО в сградата на районната администрация
2. Телефоните на съответните звена, обявени в секцията "Контакти" на интернет-страницата на РВР-СО;
3. Интернет-страницата на районната администрация (www.vrabnitsa.bg)

4. Административния регистър

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО и на интернет-страницата на районната администрация.

(3) Заявленията/исканията биват:

1. Заявление от общ характер;
2. Заявления по образец, утвърден с нормативен акт;
3. Заявления по образец, утвърден от Направление „Градско планиране и развитие“ на Столична община;
4. Заявления по вътрешен образец.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

Служебно начало

Чл. 11. Служителите-крайни изпълнители на АУ нямат право да изискват от заявителите данни и документи, които могат да набавят по служебен път от други звена на РВР-СО или от други общински или държавни административни органи, а са длъжни да ги съберат служебно.

Чл. 12. (1) Когато съответните данни/документи са налични в регистри, присъединени към Средата за междурегистров обмен "RegiX" или в специализирана информационна система на друга администрация, съответните служители са длъжни да ги набавят по служебен път по този начин.

(2) Извлечените удостоверения, справки и документи се прилагат към съответната административна преписка.

(3) Всички данни и документи, получени от системите по ал. 1, се третираат като служебна информация и/или лични данни и се съхраняват съгласно Закона за защита на личните данни.

ГЛАВА ПЕТА

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 13. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на АУ, са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. След приключване на задачата да предават преписките за класиране в дело;

3. Да предоставят незабавно за регистрация нерегистрирани материали от физически и юридически лица независимо по какъв път са попаднали на тях;
4. 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;
5. Да информират прекия си ръководител, респ. заявителя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
6. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предават работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
7. При напускане на длъжността да предават с протокол всички документи на прекия си ръководител или определен от него служител от отдела, като предаването се отрази в АИС;

Чл. 14. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да възлагат изпълнението на АУ чрез резолюция към конкретен изпълнител в АИС;
2. Да контролират движението на документите и изпълнението на поставените задачи и срокове;
3. Да вземат мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
4. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

ГЛАВА ШЕСТА

Взаимодействие с потребителите на услуги

Чл. 15. При работа с потребителите на административни услуги служителите от фронт-офиса спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени с Хартата на клиента.

Чл. 16. (1) Район "Връбница" създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Чрез анкети за мнения, похвали и оплаквания
2. По електронна поща или чрез Системата за сигурно електронно връчване
3. По пощата на административния адрес на района
4. Лично в ЦАО

5. По телефона – до ръководството на Районната администрация

6. В приемните дни

(2) Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на получените оплаквания, мнения, сигнали и предложения, въз основа на които се извършва измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги;

(3) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване

ГЛАВА СЕДМА

Връчване на документи, създадени от други администрации

Чл. 17. (1) Когато това е предвидено в нормативен акт, служителите в ЦАО, след идентификация на съответния клиент на административни услуги, проверяват за невръчени документи, създадени от други администрации.

(2) Проверката по ал. 1 се извършва по начин, определен в съответния нормативен акт.

(3) При установяване на наличие на невръчени документи, служителят отпечатва тях, както и съответните разписките за получаване, и ги връчва на заявителя на административната услуга.

(4) Връчването на документа се удостоверява с подпис на лицето, на което се връчва, и дата върху съответната разписка.

(5) При отказ на лицето да получи документа или да подпише разписката отказът се удостоверява с подпис на свидетел — служител на Района, присъствал на отказа. В този случай датата на отказа се счита за дата на връчване на съответния документ.

(6) След връчването или удостоверяването на отказа за връчване, се извършват действията, предвидени в съответния нормативен акт.

ГЛАВА ОСМА

Контрол по изпълнението и спазването на сроковете

Чл. 18. Контролната дейност по извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 19. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на

административни услуги – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично във фронт-офиса или чрез секцията "Деловодна справка" на интернет-страницата на Района, както и чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 20. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен или вътрешноадминистративен акт.

(2) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в деловодната информационна система.

Чл. 21. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно Вътрешните правила за обмена на документи в администрацията на Район „Врѐбница“ – Столична община.

Заклѐчителни разпоредби

§1. Рѐководителите и служителите в Районната администрация и кметствата в с. Мрамор и с. Волуяк са длѐжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контролът по спазването им се осѐществява от секретаря на Района.

§3. Изменението и допълнението им става по реда на тяхното утвѐрждаване.