ОБЩИНА ГАБРОВО КМЕТ * * *

УТВЪРДИЛ:
Таня Христова
Кмет на Община Габрово

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПО ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЩИНА ГАБРОВО

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С настоящите правила се определят условията и реда за регистриране и произнасяне по жалби, сигнали и предложения на граждани и организации, адресирани до Община Габрово

(2) Правилата не се прилагат за жалби, сигнали и предложения, за чието разглеждане и решаване е предвиден друг ред в закон, съгласно чл.107, ал. 2 от АПК.

Чл. 2. (1) Тези правила се създават с цел оптимизация на работния процес, повишаване прозрачността на работата на общинската администрация и доверието на гражданите и организациите, както и съкращаване на сроковете за изготвяне на отговори по входяща кореспонденция.

(2) Общинската администрация е длъжна да разглежда и решава жалбите, сигналите и предложенията в законоустановените срокове обективно и законосъобразно.

Чл. 3. Жалби се подават срещу административни актове, като се оспорва тяхната законосъобразност и/или целесъобразност.

Чл. 4. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 5. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността й.

Чл. 6. Определянето вида на входирания документ се извършва с оглед на неговото съдържание, а не от начина му на озаглавяване.

II. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ, СИГНАЛИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯТА

Чл. 7. (1) Подадените жалби, сигнали и предложения се регистрират в Деловодната система Archimed eProcess на Община Габрово в деня на получаването им, с отделен индекс, като се отбелязват датата и часът на тяхното постъпване, с което се образува служебна преписка.

(2) Сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси се завеждат със самостоятелен индекс, различен от този по ал.1 и се разглеждат по реда на Антикорупционните правила и процедури и Правилата за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси.

(3) Жалби, сигнали и предложения от страна на граждани и организации могат да бъдат подадени писмено или устно, лично или чрез упълномощен представител по един от следните начини: лично в деловодството на Община Габрово, по телефон, електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление.

(4) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(5) Устни жалби, сигнали и предложения се приемат, като се състави протокол от длъжностното лице, пред което се прави волеизявлението, след което същият се входира в деловодната система по общия ред.

(6) Не се образува производство по анонимни жалби, сигнали и предложения, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Чл. 8. (1) /изм. със Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ Когато жалбата се подава по електронен път чрез общинската администрация, издала оспорвания акт, тя се подава по реда на Закона за електронното управление, като в тридневен срок от изтичането на сроковете за оспорване от останалите лица, жалбата се изпраща на съда заедно с електронната преписка по издаването на акта, като уведомява подателя за това.

(2) Заявителят или жалбоподателят, както и всички заинтересовани граждани, които са привлечени или встъпили като страни, за призоваване и получаване на документи и съобщения, свързани със започнало производство, могат да предоставят на административния орган, ако разполагат с такива:

1. информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление, или

2. /отм. със Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово)

3. /изм. със Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ мобилен телефон, който позволява получаване на съобщение, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от системата за сигурно електронно връчване, когато е посочен в персоналния профил по т. 1.

4. /нова – Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ профил в единния портал за електронно правосъдие - само за съдебните производства.

(3) /нова - Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ Административните органи, органите на съдебната власт, омбудсманът, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, организациите и адвокатите, участници в производствата, задължително посочват електронен адрес за призоваване и получаване на документи и съобщения чрез информационната система за сигурно електронно връчване.

Чл. 9. (1) След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, жалбите, сигналите и предложенията се сканират и насочват към Секретаря на Община Габрово.

(2) В определени случаи и с изрично разпореждане на кмета на Община Габрово, определени жалби, сигнали и предложения, могат да се насочват директно към кмет или съответния ресорен заместник-кмет, след като от служителите на гише „Деловодство" в Центъра за административно обслужване (ЦАО) се направи копие на съответните жалби, сигнали и предложения и се предоставят на Секретаря на Общината с цял тяхното отразяване в електронния регистър на жалбите.

Чл. 10. При Секретаря се води електронен *Регистър на постъпилите жалби, сигнали и предложения*, в който се описва входящия номер на документа, две имена на подателя, направената резолюция и служителя, към когото е насочена преписката.

III. АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Чл. 11. (1) Секретарят на Общината преглежда жалбите, сигналите и предложенията и ги резолира, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели, ръководители на проекти или други служители в Община Габрово. Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, поставената задача, датата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и срока за изпълнение.

(2) Резолираните документи се предават в деловодството за препращане до изпълнителите.

(3) Съответните ръководители на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки по постъпилите жалби, сигнали и предложения на подчинените им служители.

(4) Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача. Сроковете за изпълнение могат да произтичат от нормативен акт и/или да са определени в резолюцията. Директорите на дирекции и началниците на отдели са длъжни да проследяват и контролират изпълнението на поставените задачи и спазването на определения срок.

Чл. 12. (1) Сроковете и организацията на работата с жалби, сигнали и предложения се основава на изискванията предвидени в АПК, Наредбата за административното обслужване и други специални закони. Те са съответно 7 дни, 14 дни, 1, 2 и 6 месеца, съобразно спецификата на преписката. Тези срокове следва да се съблюдават и спазват при работата и подготовката на отговора по входираните документи.

(2) Сроковете се изчисляват в календарни дни от тяхното получаване, а не от датата на резолюцията.

Чл. 13. /изм. със Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ Жалбата против административен акт, постановен от общинската администрация, подадена чрез Община Габрово до съда или по-горестоящия административен орган, се препраща в тридневен срок от изтичането на сроковете за оспорване от останалите заинтересовани лица, заедно с електронната преписка по издаването на акта, като уведомява подателя за това. Към преписката задължително се прилага придружително писмо, съставено като електронен документ, който съдържа:

1. точно описание на документите по преписката по реда на постъпването им;

2.списък на страните в производството с посочване на адресите, на които те последно са били призовани.

Чл. 14. Жалби, сигнали и предложения, подадени до общинската администрация, без да са от нейната компетентност, се окомплектоват и препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането се уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството, както и привлечените до момента граждани и организации.

Чл. 15. Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. За това се уведомява лицето, подало сигнала.

Чл. 16. (1) Служителите са длъжни да съобразят изпълнението на задачите с поставените/регламентираните законови срокове.

(2) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият директор дирекция или началник

отдел може да го удължи, след съгласуване със Секретаря на Общината, като това се отразява в нарочния електронен регистър.

Чл. 17. При подготвянето на отговори, е задължително служителите да спазват правилата, определени в Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив.

Чл. 18. (1) При мълчалив отказ по смисъла на АПК, служителят изпълняващ задачите по съответната преписка, в докладна записка излага мотивите и обстоятелствата, които налагат това и се представя за съгласуване от прекия ръководител.

(2) След съгласуване докладната записка, ведно с преписката се представят на Секретаря на Общината за запознаване и отразяване в електронния регистър.

IV. УВЕДОМЯВАНЕ НА ПОДАТЕЛЯ ЗА РЕШЕНИЕТО (СЪОБЩЕНИЯ)

Чл. 19. Когато съобщаването не може да бъде извършено по електронен път, по реда на Системата за сигурно електронно връчване, чрез лицензиран пощенски оператор, или по друг начин, оповестен от Община Габрово на интернет страницата й, по реда на чл. 18а, ал. 1 – 6 от АПК, то се извършва чрез връчване на последния адрес, посочен от страната, или при липса на такъв - на адреса, на който страната е получавала съобщения или е била призована за последен път в производството. Когато няма адрес, който страната е посочила или на който е получавала съобщения или е била призовавана, на страната се връчват съобщения:

1. за граждани - по настоящия адрес, а при липса на такъв или когато не могат да бъдат намерени на този адрес - по постоянния адрес; ако и по постоянен адрес няма кой да получи съобщението, се връчва по месторабота;

2. за организации - ако са вписани в нормативно уреден регистър - на вписания в регистъра адрес.

Чл. 20. Когато страната не може да бъде намерена на адреса и не се намери лице, което е съгласно да получи съобщението, съобщаването се извършва чрез залепване на уведомление на вратата или на пощенската кутия, а когато до тях не е осигурен достъп - на входната врата или на видно място около нея. Когато има достъп до пощенската кутия, съобщението се пуска и в нея. В съобщението се посочва, че документите или книжата са оставени в канцеларията на органа и могат да се получат в едноседмичен срок. Документите или книжата се смятат за връчени с изтичането на срока за получаването им от деловодството на общинската администрация.

Чл. 21. (1) Когато съобщаването в производството пред административния орган не може да бъде извършено по реда на предходните членове, съобщението се поставя на таблото за обявления или в Интернет страницата на съответната общинска

отдел може да го удължи, след съгласуване със Секретаря на Общината, като това се отразява в нарочния електронен регистър.

Чл. 17. При подготвянето на отговори, е задължително служителите да спазват правилата, определени в Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив.

Чл. 18. (1) При мълчалив отказ по смисъла на АПК, служителят изпълняващ задачите по съответната преписка, в докладна записка излага мотивите и обстоятелствата, които налагат това и се представя за съгласуване от прекия ръководител.

(2) След съгласуване докладната записка, ведно с преписката се представят на Секретаря на Общината за запознаване и отразяване в електронния регистър.

IV. УВЕДОМЯВАНЕ НА ПОДАТЕЛЯ ЗА РЕШЕНИЕТО (СЪОБЩЕНИЯ)

Чл. 19. Когато съобщаването не може да бъде извършено по електронен път, по реда на Системата за сигурно електронно връчване, чрез лицензиран пощенски оператор, или по друг начин, оповестен от Община Габрово на интернет страницата й, по реда на чл. 18а, ал. 1 – 6 от АПК, то се извършва чрез връчване на последния адрес, посочен от страната, или при липса на такъв - на адреса, на който страната е получавала съобщения или е била призована за последен път в производството. Когато няма адрес, който страната е посочила или на който е получавала съобщения или е била призовавана, на страната се връчват съобщения:

1. за граждани - по настоящия адрес, а при липса на такъв или когато не могат да бъдат намерени на този адрес - по постоянния адрес; ако и по постоянен адрес няма кой да получи съобщението, се връчва по месторабота;

2. за организации - ако са вписани в нормативно уреден регистър - на вписания в регистъра адрес.

Чл. 20. Когато страната не може да бъде намерена на адреса и не се намери лице, което е съгласно да получи съобщението, съобщаването се извършва чрез залепване на уведомление на вратата или на пощенската кутия, а когато до тях не е осигурен достъп - на входната врата или на видно място около нея. Когато има достъп до пощенската кутия, съобщението се пуска и в нея. В съобщението се посочва, че документите или книжата са оставени в канцеларията на органа и могат да се получат в едноседмичен срок. Документите или книжата се смятат за връчени с изтичането на срока за получаването им от деловодството на общинската администрация.

Чл. 21. (1) Когато съобщаването в производството пред административния орган не може да бъде извършено по реда на предходните членове, съобщението се поставя на таблото за обявления или в Интернет страницата на съответната общинска

администрация за срок, не по-кратък от 7 дни, след изтичането на който съобщението се смята за връчено.

(2) /нова – Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово/ Когато лицето по чл. 8, ал. 3 не е посочило електронен адрес и не е възможно да бъде призовано по реда на чл. 19, чл. 20 и чл. 22, административният орган поставя съобщение на интернет страницата си и на таблото за обявления, в което указва на лицето да посочи електронен адрес в 14-дневен срок от поставянето на съобщението. При неизпълнение на даденото указание се прилага ал. 1.

Чл. 22. Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване, по разпореждане на общинската администрация, което се удостоверява писмено с подпис на извършилото го длъжностно лице. Писменото удостоверяване се прилага към преписката и на адресата се съобщава, че може да получи документите в 7-дневен срок, след изтичането на който те се смятат за връчени.

Чл. 23. (1) Когато с индивидуален административен акт се създават права или задължения за определен срок, лицата по чл. 21, ал. 1 от АПК изпращат информация за изтичането на срока до лицата, за които се отнася актът, в случай че разполагат с техни електронни адреси. Информацията се изпраща не по-късно от един месец преди изтичането на срока.

(2) Ал. 1 не се прилага, когато правата или задълженията се създават за срок, по-кратък от три месеца, както и когато индивидуалните административни актове, удостоверяващи произтичащите права и задължения, не се съхраняват в регистър.

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. За целите на тези правила „организации“ означава юридически лица или сдружение на юридически или физически лица, което е организационно обособено въз основа на закон.

§ 2. За неуредените в тези Правила въпроси, се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство и приложимите вътрешни актове на Община Габрово.

§ 3. Контролът по спазване на правилата се осъществява от Секретаря на Община Габрово.

§ 4. Правилата и всички последващи изменения влизат в сила при утвърждаването им от Кмета на Община Габрово.

§ 5. Настоящите правила са Утвърдени със Заповед № 1762/26.08.2025 г. на Кмета на Община Габрово и изменени и допълнени със Заповед № 1277/24.06.2026 г. на Кмета на Община Габрово.