



## **СТОЛИЧНА ОБЩИНА – РАЙОН “НАДЕЖДА”**

гр. София – 1220, ул. “Осми март” № 6, тел / факс 02 837 64 65

[www.so-nadejda.com](http://www.so-nadejda.com); e-mail: [info@so-nadejda.com](mailto:info@so-nadejda.com)

**УТВЪРДИЛ:**  
**КМЕТ НА РАЙОН „НАДЕЖДА“**  
**/ИНЖ. ДИМИТЪР ДИМОВ/**

СО район "Надежда"  
Per. №:РНД25-ВК91-3307  
от 04.12.2025 12:27:11  
Код за достъп:  
на адрес <http://so-nadejda.com/>



### **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И РАБОТАТА ВЪВ ФРОНТ ОФИСА**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1.** Настоящите вътрешни правила служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и работата във Фронт офиса.

**Чл.2.** Административното обслужване в район „Надежда” се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбите на Столичен общински съвет, Хартата на клиента на Столична община и Хартата на клиента на район „Надежда”.

**Чл.3./1/** „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена.

**/2/** „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 и юридическо лице;

**4.** Консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен интерес, 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.** Експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или от овластена организация;

**Чл. 4.** С разработването на вътрешните правила се цели:

**за гражданите** - осигуряване на оптимален и удобен достъп до административните услуги, съкращаване на време и финансови разходи за набавяне на

необходимите формуляри, елиминирани на възможността за корупция, яснота и информираност за гражданите;

**за общинските служители** – дава достатъчно оперативно време за извършване на качествени услуги, професионално усъвършенстване на уменията за работа с граждани.

**за общинското ръководство** – възможност за вътрешен контрол, добра база за ефективни управленчески решения.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.5./1/**Административното обслужване в СО- Район „Надежда“ се осъществява чрез общо деловодство на фронт – офиса за обслужване на гражданите на принципа „Едно гише“, обозначена с указателни табели, в сградата на районната администрация, с адрес гр. София, ул. „Осми март“ № 6.

**/2/** Административното обслужване в СО район „Надежда“ се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в районната администрация и взаимодействие със Столична община, районните администрации и съответните институции и организации при предоставяне на административни услуги.

**/3/**Административното обслужване се извършва чрез автоматизирана деловодна информационна система – „Акстър“ с активирана функция за контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги, НБД „Население“, ЛБД „Население“.

**/4/** Администрацията е осигурила достъп за хора с увреждания до Фронт – офиса и услуги.

**Чл.6.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**Чл.7.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет на страницата на район „Надежда“.

**Чл.8. /1/** Работното време за работа с клиенти е от 08.30ч. до 17.00ч. без прекъсване.

**/2/** В случаите когато в помещението има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**/3/** За осигуряване на непрекъснат режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време се установява различен ред за ползване на почивките от служителите във Фронт офиса.

## **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 9.** Информацията за административното обслужване следва да бъде

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

**Чл.10/1/** Информация за предоставяните от район „Надежда“ административни услуги може да бъде получена:

1. В центъра за административно обслужване на районната администрация.

- деловодство - 02 495 11 43, 02 495 11 46;

- ЕСГРАОН- 02 495 11 34, 02 495 11 55;

2. Интернет адрес: [www.so-nadejda.com](http://www.so-nadejda.com);

/2/ Служителите от Фронт - офиса предоставят на граждани и юридически лица:

- образци на заявления/ искания и оказват пълно съдействие при попълването им;
- пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси;

**Чл.11/1/** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове.

/2/ Актуализацията се извършва едновременно в списъка с административни услуги и на интернет страницата на районната администрация.

#### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл.12.** При осъществяване на административно обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на граждани и юридически лица, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

**Чл.13.** Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите във фронт офиса с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на секретаря на общината.

**Чл. 14.** Искането за служебно начало на административна услуга се завежда във фронт офиса и последователността на извършените действия се описват в деловодната система „Акстър“

#### **V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 15. /1/** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от фронт – офиса, ръководителите и служителите в структурните звена на район „Надежда“ се задължават:

1. Да подават в 3 дневен срок всички настъпили промени за актуализация на информационния режим;

2. Да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и срокове за приемане на предложения и оферти към деловодителя, отговорен за тяхното приемане и регистриране;

3. Да подпомагат служителите от фронт – офиса с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите;

**Чл.16/1/.** Служителите в деловодството от фронт – офиса приемат и регистрират исканията / заявленията и прилежащите към тях документи във връзка с изпълнение на административните услуги и предават готовите документи на физически и юридически лица, организации и институции.

2. Предоставят пълна информация за административните услуги на достъпен и разбираем език.

3. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват гражданите по компетентност към съответния служител, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.

4. Разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за извършване на административната услуга, жалбата, сигнал и предложение.

5. Проверява пълнотата на документите за всяка административна услуга по описаните приложения в образеца на формуляра.

6. Дава информация за хода на работа по преписката.

7. Осъществява връзка със служителите от структурните звена в администрацията по повод извършване на административното обслужване.

8. Предоставя на физически и юридически лица готовите документи.

9. Получени по пощата писма и документи регистрира в деня на получаване и предава за резолюция.

10. Проверява пълнотата на изходящата кореспонденция, регистрира в системата, изготвя опис и изпраща на заявителя.

**/2/** Служителите от фронт – офиса извършващи услуги по ЕСГРАОН и „Гражданско състояние“ приемат искания на гражданите и регистрират в деловодната система „Акстър“ с пореден номер.

1. Поддържат в актуално състояние регистъра на населението и регистрите по гражданско състояние.

2. Проверяват данните в регистъра на населението и регистрите по гражданско състояние, при необходимост актуализират на основание официални документи, създава и поддържа в електронен вид.

3. Ежедневно изпращат актуализационни съобщения за актуализиране на ЛБД „Население“.

4. Изготвят различни видове удостоверения от регистъра на населението, дубликати от регистрите по гражданско състояние и връчват на заявителя на административната услуга.

5. Приема, комплектова и изпраща молби за установяване на българско гражданство, обработва удостоверения за придобили, възстановили или освободени от българско гражданство.

6. Комплектова преписки за присвояване на ЕГН на чужди граждани с разрешено постоянно пребиваване, статут на бежанец или предоставена хуманитарна закрила.

**/3/** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат изготвения документ в нормативно определения срок;

2. Да връщат незабавно погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

3. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

4. Да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки / кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

5. Да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани или са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

6. Да информират писмено прекия си ръководител и ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока;

7. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на своя заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

**Чл. 17.** Началник - отделите са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към съответния изпълнител в електронната система „Акстър“ за регистрация и контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите в електронната система и вземат съответни мерки за неприключени в срок преписки от страна на служителите от отдела;

3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, както и на служители които напускат;

4. При напускане на служител, служебната документация да се предава с приемно – предавателен протокол;

**Чл.18.** След завеждане на документите в електронната система „Акстър“ за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават за резолюция в деня на тяхното получаване.

**Чл. 19./1/** Кмета на района резюмира приетите и получени за деня преписки към съответния началник-отдел или друг служител.

**/2/.** Началник-отделите възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

**/3/.** Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока на изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл.19./1/.** Резолираните документи се предават в деловодството за предаване на съответния изпълнител. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки се отразява в деловодната система „Акстър“.

**/2/.** Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

**/3/.** Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността за изпълнение на задачата се възлага на първия вписан в резолюцията.

**Чл.20.** При представяне на изготвения документ за подпис се прилага и искането/ жалбата по повод на които е съставен.

**Чл. 21./1/.** Изходящите и вътрешни документи се предават в деловодството за извеждане и полагане печата на района, подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката.

**/2/.** След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

## **V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 22./1/.** Исканията за извършване на административна услуга се подават в писмен вид лично.

**/2/.** Пред район „Надежда“ потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено изрично пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани и организации.

**/3/.** Писмените искания, приети от служителите във Фронт офиса, се регистрират по общия ред.

**Чл. 23.** Според срока на изпълнение на определен вид административна услуга, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на Столичен общински съвет са определени следните видове услуги:

**/1/.** Обикновена услуга – в законово определения срок- 7 дни.

**/2/.** Бърза услуга – срокът се съкращава най - малко с ½ от срока за извършване на обикновената услуга- до три дни.

**/3/.** Експресна услуга – в рамките на два работни дни.

/4/. Сроковете за извършване на административните услуги са в календарни дни и започват да текат от деня на подаването.

/5/ Заплащането на дължимите такси от гражданите се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на Столичен общински съвет

/6/.Номера на квитанцията за платена такса/ цена се нанася на заявлението/искането от служителя изготвил документа или служителя връчил готовия документ на заявителя.

**Чл. 24.** Район „Надежда” създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителя на административни услуги.

/1/. Анкетни карти за коментари, похвали и оплаквания във фронт - офиса.

/2/. На интернет адреса на район „Надежда“-e-mail: info@so-nadejda.com – „Анкета за удовлетвореност“.

/3/. По пощата на административния адрес на района: гр. София- 1220, ул. „Осми март“ № 6

/4/. По телефона – 02 495 11 33, 02 495 11 57.

/5/.В приемните дни в районната администрация и кварталите Требич и Илиенци.

/6/.Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на получените оплаквания, мнения, сигнали и предложения веднъж годишно въз основа на които се извършва измерване удосветвореността на потребителите на административни услуги.

/7/.В резултат на получената информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

## **VI. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.25.**Контролната дейност във връзка с извършване на административни услуги обхваща проверка за точното спазване на определените срокове и качеството на представяните услуги.

**Чл. 26./1/** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет
2. Заместник – кметове.
3. Секретар
4. Началник – отдел.

/2/. Контрол може да се осъществява и от страна на гражданите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движение на преписката.

**Чл. 27/1/.** Срокове за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичащи от нормативен акт.

/2/.Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейнота възлагане.

/3/.Срокът за извършване на административна услуга на гражданите е съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отрази в деловодната система.

**Чл.28.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодна дейност на Столична община.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Ръководителите и служителите в Район „Надежда“ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Контролът по спазването на Вътрешните правила за организация на административно обслужване се осъществява от секретаря на Район „Надежда“.

§ 3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 4. Изменения в този правилник се правят по реда на неговото приемане.

Изготвил:

Мариян Живков, началник на отдел „АО и ГРАО“

Съгласувал:

Вяра Арnaudска – секретар на Район “Надежда“