

УТВЪРЖДАВАМ,

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА: _____

13.08.2008г.

/Х. Мехмедова/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЗАВЕТ август, 2008

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Завет служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в Община Завет се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общината.

Чл.3. /1/ “Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Завет.

/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 или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които а 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 ато задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

ІІ. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Завет се осъществява чрез „Център за информация и услуги на гражданите”(ЦИУГ), обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината с адрес ул. “Лудогорие” №19 и служителите в звено “Местни данъци и такси” със същия адрес.

/2/ Административното обслужване в Община Завет се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.5. Освен символите на Община Завет – герб и знаме, може да се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

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 страницата на Община Завет и на информационните табла.

Чл.8. Работното време за работа с клиенти в Центъра за информация и услуги на гражданите е от 08.30 часа до 17.30 часа, без почивка.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът за информация и услуги осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Завет.

/2/ Информацията за административното обслужване 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/ Информация за предоставяните от Община Завет услуги може да бъде получена от:

1. звено за административно обслужване: “Център за информация и услуги” и звено „Местни данъци и такси”, на адрес: ул. “Лудогорие” №19, гр. Завет, Община Завет;
2. телефон: 08342/ 20 20; в. 132; телефон на звеното “Местни данъци и такси” – 08342/ 21 68;
3. интернет адрес: www.zavet-bg.com;
4. информационните табла в: ЦИУ и звено „Местни данъци и такси”;

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. на местата посочени в чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила;
2. на интернет адрес: www.zavet-bg.com с възможност за изтегляне;

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 във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет-страницата на общината;

/3/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звената посочени в чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Завет, в звеното за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

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

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Завет се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в "ЦИУ", по компетентност;

2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация в „Център за информация и услуги”;

3. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Завет, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да върнат преписките в деловодството за архивиране, съгласно ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрацията преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрацията незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. 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;
7. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято);
 - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител чрез деловодството в Регистрационно - контролна карта (РКК) */електронната система за регистрацията и контрол на документооборота;*
2. да контролират движението на документите и на изпълнението (*в електронната система*); да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.18./1/ След като се заведат и регистрират чрез деловодната система на Общината (РКК/ЕСРКД), документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.19. Кметът, Зам. Кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции, отдели и сектори 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 за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолирания.

Чл.20. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от

материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

/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 изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

Чл.21./1/ Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен Зам. кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на Кмета лице.

Чл.22. При представяне на документ за подпис към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.23. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, при деловодителя.

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

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.24./1/ Община Завет приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община Завет потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/3/ Писменото искане */по образец/* за административна услуга е съгласно утвърдените формуляри за обслужване на клиенти от общинската администрация при Община Завет. Формулярите за заявяване на административна услуга се утвърждават от секретаря на общината.

/4/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност.

/5/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност.

/6/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Завет.

/7/ За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната поща, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.25. /1/ Община Завет, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва в ЦИУ и звено „Местни данъци и такси” съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Завет, приета от Общински съвет гр. Завет.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Завет с Хартата на клиента.

Чл.27. /1/ Община Завет създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. книга за коментари, похвали или оплаквания в ЦИУ;
2. кутия за сигнали, мнения и предложения във фоайето на Общината;
3. рубрика „Форум” в Интернет-страницата на Община Завет;
4. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания;

5. он-лайн Пощенска кутия за сигнали, жалби и предложения;

/2/ Община Завет проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.28. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.29. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и др..

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система по телефона или лично в ЦИУ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.30. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат 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 нейното възлагане.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, 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 отразява в деловодството и се уведомява заинтересованото лице.

Чл.31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена в срок до 4 /четири/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се утвърждават от Секретаря на Общината, и стават неразделна част от настоящите Правила.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§3. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§4. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§5. Вътрешните правила са утвърдени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им.