

УТВЪРДИЛ:
СЕКРЕТАР:



.....

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СЛИВО ПОЛЕ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Сливо поле 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 Сливо поле се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния 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 Сливо поле.

/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 административноправен режим, 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. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4./1/ Административното обслужване в Община Сливо поле се осъществява чрез "Център за услуги и информация на гражданите"(ЦУИГ) в сградата на Общината с адрес гр. Сливо поле, пл. "Демокрация" № 1 и звено "Местни данъци и такси", в сградата находяща се в гр. Сливо поле, ул."Бузлуджа" № 8

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

/3/ Административното обслужване се извършва чрез автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

/4/ Администрацията осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване.

Чл.5. Освен символите на Община Сливо поле, задължително 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 предложение и сигнали, на информационните 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 (предоставена на служителите, които обслужват потребители на административни услуги и поставена на Информационното табло) и оповестени чрез интернет страницата на Община Сливо поле.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти в „Общинският център за услуги и информация“ е от 07,45 до 12,00 часа и от 12,45 до 16,30 часа.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя с Устройствения правилник на Община Сливо поле.

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 хора с увреждания;
3. Без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10./1/ Информация за предоставяните от Община Сливо поле услуги може да бъде получена от:

1. “Център за услуги и информация на гражданите” на адрес пл. “Демокрация” № 1, Община Сливо поле и на мястото посочено в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
2. Телефон 08131 / 27-55 на ЦУИГ и телефона на звеното “Местни данъци и такси” 08131/ 27-38;
3. Интернет адрес www.slivopole.com;
4. Информационното табло пред ЦУИГ, и това пред служебните помещения на звеното “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.slivopole.com

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

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства.

/3/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на секретаря на общината с непосредственото участие на служителите от структурните звена(чл.16,ал.6от НАО), 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 ЦУИГ 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 ЦУИГ, което организира изпълнението по служебен ред.

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

Чл.14. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в деловодството, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Сливо поле се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в Центъра за услуги и информация на гражданите;

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 Центъра за услуги и информация на гражданите;

3. Да подпомагат служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Сливо поле, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.15./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, респективно по резолюция, определения срок;

2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;

3. Да връщат незабавно в Центъра за услуги и информация на гражданите погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

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

5. Да предоставят незабавно за регистрация 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, респективно 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 Центъра за услуги и информация на гражданите с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител върху документа подлежащ на регистрация и контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи; 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.17./1/ След като се заведат и регистрират чрез автоматизираната деловодна информационна система за регистрация и контрол на документооборота в деловодството, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Исканията за извършване на административна услуга предоставяна от звено "Местни данъци и такси", подадени в Центъра за услуги и информация на гражданите , се предават на съответните длъжностни лица за изпълнение.

Чл.18./1/ Кметът, Зам.-кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции 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 резолиращия.

Чл.19./1/ Резолираните документи се предават в Центъра за услуги и информация на гражданите 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.20./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.21. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител и ресорния зам.-кмет и към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.22./1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦУИГ 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, заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

/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.23./1/ Община Сливо поле приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

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

/3/ Писмените искания, приети от служителите в ЦУИГ, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за реда и организацията на документооборота в общинската администрация.

/4/ 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 Инструкцията за реда и организацията на документооборота в общинската администрация.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Сливо поле.

/6/ За исканията, подадени по пощата, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.24./1/ Община Сливо поле, за определен вид административни услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Сливо поле, извършва и:

1. Бърза услуга – в рамките на 3 работни дни

2. Експресна услуга – в рамките на един работен ден.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Сливо поле, приета от Общински съвет Сливо поле.

Чл.25. При работа с клиенти служителите от деловодството спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Сливо поле с Хартата на клиента.

Чл.26./1/ Община Сливо поле създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетна кутия за сигнали и предложения;

2. В специално отреденото място на Интернет-страницата на Община Сливо поле;

3. По пощата на адрес: Община Сливо поле, гр. Сливо поле, пл. "Демокрация" № 1;

4. В ЦУИГ;

5. На горещ телефон 27-80 (секретар на Община Сливо поле)

6. Приеман ден на кмета;

7. Сигнали за корупция в общинска администрация се подават към Интернет страницата на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерския съвет (anticorruption.government.bg/report/contens.aspx?p=12)

/2/ Община Сливо поле проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

/3/ Резултатите от анализирания информация се обсъждат от ръководството на общината.

/4/ В резултат на получената и анализирана информация се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл.27. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.28./1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции.

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

Чл.29./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 специален закон не 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 деловодната система.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за реда и организацията на документооборота в общинската администрация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контролът по спазване на настоящите правила се осъществява от Секретаря на Общината.

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

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Сливо поле и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.