

ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

ЗАПОВЕД

№ 179/ 15.04.2009г.

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА, чл.15, ал.1 от Наредбата за административно обслужване,

УТВЪРЖДАВАМ:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

Неразделна част от настоящата заповед са вътрешните правила за изпълнение на Наредбата за административно обслужване.

Заповедта да се сведе до знанието на служителите в Общинска администрация чрез звено „Човешки ресурси“ за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на инж. Георги Узунов – заместник кмет в Община Бяла Слатина.



ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ ВАСИЛЕВ
Кмет на Община Бяла Слатина

Съгласувал:
Юрист
/В. Соколарски/

**Вътрешни правила за организация на административното обслужване в
община Бяла Слатина**



УТВЪРДИЛ,

КМЕТ ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА:

/ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ ВАСИЛЕВ/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА**



Април 2009 г.

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Бяла Слатина 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 Бяла Слатина се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиентите на Община Бяла Слатина и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги.
- Чл.3.** /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Бяла Слатина.
- /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 АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл.4.** /1/ Административното обслужване в Община Бяла Слатина се осъществява чрез "Център за информация и услуги" (ЦИУ), обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината на адрес ул. „Климент Охридски“ № 68 и сектор „Местни данъци и такси“ с адрес ул.„Хан Крум“ № 73, ет.3.
- /2/ Административното обслужване в Община Бяла Слатина се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации.
- Чл.5.** Община Бяла Слатина задължително използва логото на Общината 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 клиентите и оповестени чрез интернет страницата на Община Бяла Слатина и на информационните табла.
- Чл.8.** /1/ Работното време на Общинска администрация Бяла Слатина е от 08:30 – 12:00 и от 13:00 – 17:30 часа.
- /2/ Работното време на служителите в „Център за информация и услуги“ и сектор "Местни данъци и такси" е от 8.30 ч. до 17.30 часа без прекъсване.
- В случаите, когато в служебното помещение на ЦИУ и сектор „МДТ“ има потребители на

административни услуги в края на работното време, работата на служителите продължава до приключването на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

- /3/ В ЦИУ и сектор „МДТ“ се установява различен ред за ползване на почивките, така, че да се осигури непрекъсваем режим на работата с потребителите на обявеното в посоченото звено работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. /1/ „Център за информация и услуги“ в сградата на Община Бяла Слатина осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Бяла Слатина.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

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

1. звено "Център за информация и услуги" в сградата на Община Бяла Слатина;
2. телефон за ЦИУ 882-140; 882-103 за Община Бяла Слатина;
3. интернет страница **www.byala-slatina.com**
4. информационното табло в ЦИУ

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

1. в „Център за информация и услуги“ в сградата на Общината;
2. в сектор „Местни данъци и такси“ на ул. „Хан Крум“ № 73, ет.3
3. на интернет страница: **www.byala-slatina.com**

Чл.11. /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, интернет - страницата на Общината.

/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 служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

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 зам. Кмета по бедствия и аварии.

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, съгласно чл.36 от АПК.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на

недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

- 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 Бяла Слатина се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звено „Системно администриране“ ;
2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях в звено „Системно администриране“;
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 Бяла Слатина, 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 предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

- /2/ Звено „Център за информация и услуги“:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи;

- /3/ 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 съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в Центъра за информация и услуги/деловодството 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 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;
6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
9. да предават документите за експедиция в Центъра за информация и услуги/деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
 - с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на не приключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. 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. След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.19. /1/ Кметът на Общината, неговите заместници по съответни ресори, Секретарят на Общината или оправомощено, съгласно специален закон длъжностно лице, преглеждат служебните преписки, насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели 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.20. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на Общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

/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.

Чл.21. 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 и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.22. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в Центъра за информация и услуги/деловодството за извеждане, сканиране и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за 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/ Административното обслужване в Общинска администрация Бяла Слатина се осъществява при спазване на следените задължителни стандарти за качество на административното обслужване:
1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Общинската администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
 2. служителите в Общинската администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
 3. общинската администрация използва автоматизирана деловодна информационна система „Акстър-офис“ с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.
- Чл.24.** /1/ Община Бяла Слатина приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.
- /2/ Пред Община Бяла Слатина 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 звено „Център за информация и услуги“ се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Бяла Слатина.
 - /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 АПК, чл.29, ал.5 и Инструкция за на деловодната дейност в Община Бяла Слатина.
 - /5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Бяла Слатина.
 - /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.25.** /1/ Община Бяла Слатина, 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.
- /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 Бяла Слатина, приета от Общински съвет.
- Чл.26.** При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Бяла Слатина с Хартата на клиента.
- Чл.27.** /1/ Община Бяла Слатина създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:
1. Анкети, кутии за мнения, предложения или оплаквания на граждани във фоайето на Общината пред ЦИУ в сградата на Община Бяла Слатина;
 2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция във фоайето на Общината пред ЦИУ в сградата на Общината и сградата на сектор Местни данъци и такси;
 3. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет страница **www.byala-slatina.com**; за коментари, похвали или оплаквания;
 4. възможност за подаване на похвали, оплаквания, предложения и сигнали за корупция в общинска администрация в сайта на Общината;
- /2/ Община Бяла Слатина проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-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 на община;
4. Ръководители на звена - директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

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

Чл.30. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ при регистрацията му в електронната система на Общината, 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 електронната система.

Чл.31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за информационно-деловодната дейност, работа с документи и съхранението им в Община Бяла Слатина.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от зам.Кмета по бедствия и аварии на Община Бяла Слатина.

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

§4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§5. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № 179/14.04.2009г. на Кмета на Община Бяла Слатина.