



О Б Щ И Н А С Т Р А Ж И Ц А

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

ВЛИЗА В СИЛА ОТ 27.11.2013 г.

Контролирано копие

Неконтролирано копие

УТВЪРДИЛ : СЕКРЕТАР НА ОБЩИНАТА

(Е.Йорданова)

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1.(1) Вътрешните правила се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и уреждат правилата за организация на административното обслужване в Общинска администрация град Стражица.

(2) Вътрешните правила целят осигуряването на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрацията, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- качество на предоставяните услуги;
- висока ефективност, единна организация и оперативност на управленската и документационната дейност;
- високо качество на съставянето на документите;
- унифицирано съставяне, оформяне и обработване на документите;
- взаимна връзка и взаимозависимост между документите, свързани с определени управленски или стопански процеси;
- висока интеграция и автоматизация на информационните процеси;
- класификация и систематизация на входящата и изходящата кореспонденция;
- ефективност на информационно-справочната дейност;
- ефективен текущ контрол по изпълнението на решенията и задачите.

Чл.2. Изпълнението на разпоредбите на тези правила е задължително за всички длъжностни лица в общинската администрация.

Чл.3. Административното обслужване в Община Стражица се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за електронното управление, Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване, Наредбата за електронните административни услуги, Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите, Стандартите за административно обслужване и Хартата за правата на потребителя на административни услуги в Община Стражица.

Чл.4. (1) “Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Общинска администрация Стражица.

(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 и 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. експертните, 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.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. (1) Административното обслужване в Община Стражица се осъществява чрез гишетата за информация и услуги в Общинския център за услуги и информация, а когато това не е възможно или достатъчно поради специфичния характер на услугата – от експертите в Общинска администрация.

(2) Административното обслужване в Община Стражица се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.6. Освен символите на Община Стражица – герб и знаме, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

- а. изготвяне на информационни и промоционални материали;
- б. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата.

Чл.7. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.8. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Стандартите за административно обслужване и оповестени на информационните табла в Общинския център за услуги и информация.

Чл.9. Работното време за работа с клиенти е:

- Начало на работа – 8.00 часа

- Обедна почивка – по график за служителите, обслужващи петте гишета, съответно от 11.30 до 12.30 за първия служител и от 12.30 до 13.30 за втория служител.
- Край на работния ден – 17.00 часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- достъпна за хора с увреждания;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.11.(1) В Общинския център за услуги и информация задължително се предоставят на разположение на клиентите образци на заявления (искания за предоставяне) на административни услуги, списък на предоставяните услуги, необходимите документи, които придружават заявлението за услуга, информация за цената на услугата, срока за извършване на услугата.

(2) Информацията по ал.1 е под формата на дигитални, списъци, копие от вътрешни нормативни актове и други.

Чл.12.(1). Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в съответния нормативен акт.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигиталки, информационни табла.

(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 административни 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 структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

(5) Контролът се осъществява от секретаря на общината.

РАЗДЕЛ IV

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.13.(1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в Общинския център за услуги и информация с непосредственото

участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

(3) Секретаря на общината предприема необходимите действия за подписване на споразумения за междуведомствено обслужване с териториалните структури на държавната администрация.

Чл.14.(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 на услугата по служебен ред.

(2) При обективна невъзможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Стражица, в Общинския център за услуги и информация, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни, относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

РАЗДЕЛ V

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДОКУМЕНТООБОРОТА В ОБЩИНСКИЯ ЦЕНТЪР ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ

Чл.15.(1) В Общинския център за услуги и информация се прилага следната последователност на деловодните операции и движение на документите:

1. Заявленията за услуги се регистрират на едно от шестте работни места в Общински център за услуги и информация, в електронната деловодна програма Archimed eDMS.
2. Права за създаване на документи имат регистраторите, които работят на гишетата.
3. Идентифицира се заявителят чрез проверка на документа за самоличност и при несъответствие документът не се приема, освен когато не е необходима идентификация на заявителя.
4. Прави се преглед на изискванията: нормативни, по вътрешни правила и други.
5. Заявлението се регистрира, приложените към него документи се описват, сканират се заедно със заявлението и се изпращат към електронен архив. След регистрация на заявена услуга се изпраща заявка за плащане към модул Каса.
6. Преписката се насочва към лицата, имащи права за резолюция: секретаря на общината и в негово отсъствие – директора на дирекция „Обща администрация“.
7. Резолиращият поставя резолюция върху хартиения носител на заявлението за услуга.
8. Регистраторът отразява в деловодната програма резолюцията, прави насочване и задача към служителя, който трябва да подготви и извърши услугата.
9. Чрез клиентски модул служителите в администрацията получават информация за заявленията за услуги, насочени към тях.

10. Служителите извършват услугата, като подготвят краен документ на хартиен носител, съгласуван, подписан и подпечатан, който предоставят на съответното гише за сканиране и за предаване на клиента.
11. Приключване на прериската в деловодната програма. Приключването на преписките се извършва от регистраторите на гишетата.
12. Преписката на хартиен носител се предава в деловодството на общината.
 - (2) Електронната преписка и преписката на хартиен носител получават един и същ регистрационен номер.
 - (3) Отговорно длъжностно лице за комплектоване на преписката на хартиен носител е длъжностното лице, извършващо услугата на клиента.

РАЗДЕЛ VI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.24.(1). За навременното и пълно осигуряване с информация на служителите, работещи в Общинския център за услуги и информация, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Стражица се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив, 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;
3. да подпомагат служителите, работещи в Общинския център за услуги и информация с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2). Служителите, работещи в Общински център за услуги и информация могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от всички структурни звена в Община Стражица, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.25.(1). Служителите 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 приключването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определен срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в 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 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, 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 регистрационния номер на писмото, на което се отговаря, за образуване на преписка.

Чл.26. Ръководителите на структурните звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в системата за регистрация, когато това се изисква; да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да контролират движението на документите и на изпълнението; да вземат съответните 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.

РАЗДЕЛ VII ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИ

Чл.27.(1). Община Стражица приема писмено и устно искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни услуги.

(2). Пред Община Стражица потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно, с нотариална заверка на подписа и от други граждани и организации.

(3). Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Стражица.

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

(5) За исканията, подадени в приемния ден на кмета на общината, респективно – на заместник-кметовете, сроковете да се броят от следващия работен ден.

(6) При отсъствие на кмета оперативните дежурни да уведомяват гражданите за временното отсъствие на кмета и възможността да посетят приемният кабинет, където да бъдат подробно изслушвани от главният технически сътрудник и записвани за последваща лична среща с кмета или връзка с него по кореспондентски път. Главният технически сътрудник в приемният кабинет на кмета да приема гражданите, като записва имената, телефон и адрес за връзка и евентуално исканията, които желаят да поставят за разглеждане от кмета на общината. Главният технически сътрудник води дневник на гражданите, посетили приемният кабинет и в първия присъствен ден на кмета му го внася за сведение и разпореждане. В този случай сроковете да се броят от деня след първия присъствен ден на кмета на общината.

Чл.28.(1). Община Стражица създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

- пощенска кутия за сигнали срещу корупция, за предложения, сигнали и жалби на входа на сградата на Общината;
- интернет-страницата на общината;
- електронна поща;
- приемен ден на кмета на общината и на заместник-кметовете.

(2). Община Стражица проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа, както и по процедурата на Системата за управление на качеството.

(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.

РАЗДЕЛ VIII

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.29. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл.30.(1). Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

- Кмет;
- заместник кметове;
- секретар;
- ръководители на звена – директори на дирекции, началник отдел.

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

Чл.31.(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). При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, дори когато той е нормативно определен, резолиращия може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.


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 Секретаря на Общината.

§ 5. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в общинската администрация, утвърдени на 21.07.2008 г. 2007 година.

§ 4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на общината и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

 <p>ОБЩИНА СТРАЖИЦА</p> <p>Версия: 1 от 27.11.2013 г., в сила от 01.12.2013 г.</p>	<p>ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ</p> <p>В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ</p> <p>АКТУАЛЕН /КОНТРОЛИРАН</p>	<p>Утвърдил:</p> <p>Секретар на общината</p>
---	---	---