



ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Утвърждавам:

Десислава Манова – 
Секретар на Община Долна Митрополия

Дата: 7.11.2017г......

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия 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 Долна Митрополия се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долна Митрополия.

Чл. 3. /1/ „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Долна Митрополия

/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 Долна Митрополия се осъществява чрез Център за услуги и информация на граждани (ЦУИГ) в сградата на Общината на адрес ул. „Св.св. Кирил и Методий“ № 39.

/2/ Административното обслужване в Община Долна Митрополия се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации.

Чл. 5. Община Долна Митрополия използва утвърдени бланки за водене на кореспонденция, за изготвяне на рекламни и информационни материали.

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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Долна Митрополия и на информационните табла.

Чл. 8. Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите е от 8.30 ч. до 16.30 часа.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центъра за услуги и информация на граждани осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Долна Митрополия.

/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 Долна Митрополия услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на Община Долна Митрополия;
2. На телефон 06552/2411 и 064 680704;
3. интернет адрес www.dolnamitropolia.bg;
4. информационните табла в ЦУИГ

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

1. Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на Община Долна Митрополия;
2. на интернет адрес: www.dolnamitropolia.bg с възможност за изтегляне;

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

/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 Секретаря на Община Долна Митрополия.

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, претращането 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.

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 Центъра за услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Долна Митрополия се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦУИГ;
2. да подпомагат служителите от ЦУИГ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

Чл. 15. /1/ Служителите в Центъра за услуги и информация на граждани:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговарят 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. разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приемат заявления или искания;
5. приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;

/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 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 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 деловодството с:
10. - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято);
11. - с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението;
2. 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 в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 18. /1/ Секретарят 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. 19. /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 резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

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 Заместник-Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл. 21. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦУИГ/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, 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. 22. /1/ Община Долна Митрополия приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършването административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

/2/ Пред Община Долна Митрополия 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 Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Долна Митрополия.

/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 документооборота и информационно-деловодната дейност в общинска администрация Долна Митрополия.

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

/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. 23. /1/ Община Долна Митрополия, 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 на територията на Община Долна Митрополия;

/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 на територията на Община Долна Митрополия. Начин на плащане – в брой, по банков път, посредством ПОС терминални устройства (Вътрешни правила за плащане чрез ПОС терминални устройства на заявените административни услуги в община Долна Митрополия).

Чл. 24. При работа с клиенти служителите от ЦУИГ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Долна Митрополия с Хартата на клиента.

Чл. 25. /1/ Община Долна Митрополия създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на Община Долна Митрополия;

2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на: dolnamitropolia@el-soft.com ;

/2/ Община Долна Митрополия проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно;

/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. 26. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 27. /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.

/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 ЦУИГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 28. /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, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл. 29. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за документооборота и информационно-деловодната дейност в общинска администрация- Община Долна Митрополия.

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 Община Долна Митрополия.

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