

УТВЪРДИЛ: /П/

Ирина Тодорова

секретар на община Средец

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СРЕДЕЦ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Чл. 2. Административното обслужване в Община Средец се осъществява при спазване на изискванията залегнали в Закона за администрацията, АПК, Наредбата за административното обслужване и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност в община Средец.

Чл. 3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от служителите на община Средец.

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

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. /1/ Административното обслужване в община Средец се осъществява от отговорни служители и чрез „Общински център за услуги и информация на гражданите“ (ОЦУИГ) с три работни места – деловодство и каса в сградата на Общината с адрес пл. България 8.

/2/ Административното обслужване в община Средец се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Община Средец задължително използва своите лого и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

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

Чл. 6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 7 /1/ Работното време за работа с клиенти във :

1. ОЦУИГ за административно обслужване е от от понеделник до петък от 8.00 до 17.00 ч.

2. Обслужването на граждани в дирекция „Местни приходи и общинска собственост“ е от понеделник до петък от 08.00 до 17.00 ч.;

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един час, след обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. /1/ Центърът за административно обслужване осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на община Средец, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, разбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 9. /1/ Информация за предоставяните от община Средец услуги може да бъде получена от:

1. служителите в ОЦУИГ и отговорните служители за административно обслужване;

2. интернет страницата на община Средец на адрес: www.sredets.bg;

3. чрез телефоните на звената, централа 05551/6996.

/2/ Образци на заявления / искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ОЦУИГ и дирекциите от общината.

/3/ наименованията на административните услуги са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от ОЦУИГ, с непосредственото участие на служителите от дирекциите, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл. 10. /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията осъществява междуведомствено обслужване на клиенти.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в ОЦУИГ с непосредственото участие на служителите от дирекциите в администрацията и под ръководството на секретаря на общината.

Чл. 11. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече дирекции в организацията, заявителят подава единствено искане в ОЦУИГ, който организира изпълнението по служебен ред.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за 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. 12. /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

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

Чл. 13. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в

дирекциите в община Средец се задължават да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от дирекцията за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции в община Средец, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 14. Служителите, определени за изпълнение на административната услуга са длъжни:

- да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок;
- след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране;
- да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
- да предоставят незабавно преписките при предаването им от една дирекция в друга;
- да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/ кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
- да не обработват документи, които не са: регистрирани или резолирани;
- да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
- при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
- при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
- 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); входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 15. Директорите на дирекции са длъжни:

/1 /да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

/2/ да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието;

Чл. 16. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията за деловодната дейност в община Средец.

Чл. 17. 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, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл. 18. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува от прекия ръководител и юриста на общината, като към него се комплектова и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.19. /1/ Изходящите 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,

един екземпляр за архивиране и един, който остава 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.

V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 20. /1/ Община Средец приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Писмените искания (включително жалби, сигнали и предложения), приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред;

/3/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Средец.

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

Чл. 21. /1/ Община Средец изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Средец.

/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 Средец.

Чл. 22. При работа с клиенти служителите от дирекцията за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Средец.

Чл. 23. /1/ Община Средец създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с клиентите, регламентирани в чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО):

1. извършване на анкетни проучвания;
2. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
3. провеждане на консултации със служителите;
4. анализ на медийни публикации;
5. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“.

/2/ Община Средец проучва и измерва удовлетвореността на потребителите;

/3/ Всяка година до 1 април община Средец изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на общината.

/4/ В резултат на анализирана и консултирана информация от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

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

Чл. 24. /1/ Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

/2/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет на община;
2. Заместник-кметове на община;
3. Секретар на община;
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 ОЦИУГ или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 25 /1/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

/2/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/3/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

/4/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена.

/2/ Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Настоящите правила са утвърдени на основание чл. 5 а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Общината 10.07.2024 г.