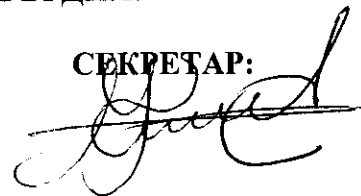


УТВЪРДИЛ!

СЕКРЕТАР:



В Ъ Т Р Е Ш Н И П Р А В И Л А

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ЧЕПЕЛАРЕ**

ЧЕПЕЛАРЕ, 2016 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация - Чепеларе, 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 Общинска администрация - Чепеларе се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общинска администрация - Чепеларе.

Чл. 3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Общинска администрация.

/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 Общинска администрация - Чепеларе се осъществява чрез „Център за услуги и информация на гражданите”(ЦУИГ) на Общинска администрация - Чепеларе, в сградата с адрес: гр. Чепеларе, ул. “Васил Дечев” № 42.

/2/ Административното обслужване в Общинска администрация - Чепеларе се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Гербът на Община Чепеларе задължително се използва при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и предложения, 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 клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Чепеларе и на информационните табла.

Чл. 8. Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите е от 8.30 до 17.30 часа /при наличие на граждани - до приключване на тяхното обслужване, но не по късно от 18.00 часа/.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът за услуги и информация на гражданите осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от Общинска - Чепеларе.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл. 10. /1/ Информация за предоставяните от Общинска администрация услуги може да бъде получена от:

1. звено за административно обслужване: "Център за услуги и информация на гражданите" (ЦУИГ) на Общинска администрация - Чепеларе, в сградата с адрес: гр. Чепеларе, ул. "Васил Дечев" № 42;
2. телефон: 03051/81 26 , 0882 388 126;
3. интернет адрес: www.chepelare.org;
4. информационното табло в ЦУИГ.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦУИГ.

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

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационно табло, 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 директорите на дирекции с непосредственото участие на служителите извършващи съответната услуга, съгласувана със Секретаря на Общината и одобрена от Кмета на Общината.

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.

Чл. 13. 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.

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

Чл. 14. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване /служителите в ЦУИГ/, ръководителите и служителите в структурните звена в Общинска администрация - Чепеларе се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на Директор на Дирекция АПИТО, 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 от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

Чл. 15. /1/ Служителите от ЦУИГ, 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 ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани от служител без изрично да е упълномощени от Кмета на Общината;
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:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя /наименование на учреждениято);
 - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена /директорите на дирекции/ са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
2. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. да докладват на Секретаря един път месечно за неприключените в срок преписки;

4. 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. След като се заведат и регистрират, чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 18. /1/ Кметът, или упълномощен от него служител, 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/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл. 19. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството 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 първия посочен в нея служител.

/4/ 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 подписват за изготвил и съгласувал документа в ред, както са определени в резолюцията.

Чл. 20. 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, 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 деловодството за извеждане подписани от изготвилите ги и съгласувалите, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр /с подписите на изготвилите го и съгласували/ остава при деловодителя за архивиране и един при отговарящия за изпълнението заедно с преписката.

/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/ Общинска администрация -Чепеларе приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред служителите от администрацията 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 звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в регистър, в който се отразява поредния номер и датата на искането, трите имена на заявителя, вида на услугата, такса и квитанция за нейното плащане.

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

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

Чл. 24. /1/ Общинска администрация - Чепеларе, 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.

/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 Общинска администрация - Чепеларе, приета от Общински съвет - Чепеларе.

Чл. 25. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване.

Чл. 26. /1/ Общинска администрация създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия в ЦУИГ;
2. книга за похвали и оплаквания в ЦУИГ;
3. възможност за подаване на он-лайн сигнали за корупция в общинска администрация.

/2/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността.

/3/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ 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, резюлирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – 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 в електронната система, или 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.

/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 деловодната система.

Чл. 30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила.

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 Секретарят.

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

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретарят на Община Чепеларе 01.01.2016 г. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.