

УТВЪРЖДАВАМ:
СЕКРЕТАР / РАДКА НЕДКОВА/
НА ОБЩИНА АЙТОС

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА АЙТОС



юни 2008 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Айтос 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 Айтос се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) 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 Айтос.
/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 от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл.4.** /1/ Административното обслужване в Община Айтос се осъществява чрез "Център за услуги и информация на гражданите" /ЦУИГ/, обозначен с указателни табели в сградата на Общината на адрес ул. "Цар Освободител" № 3.
- /2/ Административното обслужване в Община Айтос се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации.
- Чл.5.** Община Айтос 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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Айтос и на информационните табла.
- Чл.8.** /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите е от 8:00 ч. до 17:00 ч. без прекъсване, а в сградата на отдел "Местни данъци и такси" от 08:00 до 12:00 ч. и от 13:00ч. до 17:00 ч.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл.9.** /1/ Центъра за услуги и информация на гражданите в сградата на Община

Айтос осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Айтос.

- /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 Айтос услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване: "ЦУИГ" в сградата на Община Айтос;
2. Телефони 27745 и 23542 за Община Айтос;
3. интернет страница www.aitos.org;
4. информационните табла пред ЦУИГ.

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

1. в „ЦУИГ“ в сградата на Общината;
2. на интернет страница: www.aitos.org - 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 Айтос.

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 от служителите на структурните звена 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 Айтос се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на старши експерта „Информационни технологии”, по компетентност;
2. 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 Айтос, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /1/ Служителите от звеното за административно обслужване:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват 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 регистрират 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 ЦУИГ/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 ЦУИГ/деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
 - 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 неприключени 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. /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.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. /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 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 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.23. /1/ Община Айтос 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 Айтос 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, съгласно Вътрешни правила за

организацията на деловодната дейност в Община Айтос.

/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 Инструкцията за деловодната дейност в Община Айтос.

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

/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.24. /1/ Община Айтос, 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 Айтос, приета от Общинския съвет.

Чл.25. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Айтос с Хартата на клиента.

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

1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на Община Айтос;
2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Общината и сградата на отдел „Местни данъци и такси“;
3. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет страница www.aitos.org за коментари, похвали или оплаквания;
4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация в сайта на Общината;

/2/ Община Айтос 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.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, резолирал документа, на следните нива:
1. Кмет;
 2. Заместник-кметове;
 3. Секретар на община;
 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.29.** /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, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в електронната система.
- Чл.30.** /1/ Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност в Община Айтос.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- § 1.** /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга с непосредственото участие на служители от дирекция “Административно – правно и информационно обслужване” и звената за административно обслужване под контрола на ръководителите на съответните структурни звена в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.
- /2/ Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена, след съгласуване с юрисконсулт, утвърждават се от Секретаря на Община Айтос и стават неразделна част от настоящите Правила.
- § 2.** Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.
- § 3.** Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да

познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 4. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Айтос.

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