ОБЩИНА АРДИНО
ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

УТВЪРЖДАВАМ!
(инж. ИЗЕТ ШАБАН)
КМЕТ НА ОБЩИНА АРДИНО
(заповед № 218/18.04.2022 г.)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА АРДИНО

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Ардино 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 Ардино 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 Ардино.

/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 Ардино се осъществява чрез Деловодството, обозначено с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината на адрес ул. “Бели брези”, №31.

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

Чл.5. Община Ардино задължително използва логото 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 Ардино и на информационните табла.

Чл.8./1/(изм. със заповед № 343/11.07.2022 г.) Работното време за работа с клиенти в общинската администрация е от 8.00 ч. до 17.00 ч.

/2/ (нова, със заповед № 343/11.07.2022 г.) В отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ и отдел „Местни данъци и такси“, както и в деловодството на общинската администрация се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за администрацията работно време.

/3/(нова, със заповед № 343/11.07.2022 г.) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ и отдел „Местни данъци и такси“, продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9./1/ Информационният център за административни услуги осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Ардино.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

2.достъпна за хора с увреждания;

3.без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Ардино услуги може да бъде получена от:

1.звеното за административно обслужване (Деловодсдтво) в сградата на общинска администрация Ардино, както и на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;

2.телефон 03651 4238 (в.25) ;

3.интернет адрес **www.ardino.bg**;

4.информационните табла пред Деловодството и тези в местата по чл.4, ал.1 от настоящите Правила.

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

1.в Деловодството в сградата на Общината, находяща се на адрес град Ардино, ул.”Бели брези”, №31;

2.на интернет адрес**: www.ardino.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, диплянки, 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 противоречие 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 Ардино.

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 Ардино се задължават:

1.Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на началник отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване", 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 Ардино, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното за административно обслужване:

1.предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2.отговаря 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.разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4.приема заявления или искания;

5.приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6.проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7.дава информация за хода на работата по преписката;

8.осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9.предоставя исканите документи;

/3/ 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:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
- с 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/ 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 началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на отдели и сектори 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 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.22. /1/ Изходящите и вътрешните 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 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 Ардино 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 Ардино 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 Инструкция за организиране на деловодната дейност и документооборота в Община Ардино.

/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, и Инструкция за организиране на деловодната дейност и документооборота в Община Ардино.

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

/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 Ардино, 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 определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на община Ардино, извършвани от общинска администрация Ардино, приета от Общински съвет.

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

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

1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на Община Ардино;

2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в срадата на общинска дминистрация;

3.възможност за подаване на Анкетна карта на интернет адрес www.ardino.bg за коментари, похвали или оплаквания;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на ardino@abv.bg;

5. възможност за подаване на предложения и сигнали при лични срещи в приемните дни на ръководството на общината, както следва:

5.1. кмет на общината – всеки понеделник от 09.00 ч. до 12.00 часа;

5.2.заместник кметове на общината – всеки ден от 09.00 ч. до 12.00 ч.

5.3.секретар на общината – понеделник – от 08.30 ч. до 12.00 ч.;сряда от 08.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 16.00 ч.

/2/ Община Ардино 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;

4.Ръководители на звена – началници на отдели и сектори.

/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 Деловодството по отношение качеството на административните услуги.

Чл.29. /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, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в Община Ардино.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга с непосредственото участие на юрисконсултите на общината, служители от всички структурни звена 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 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 Ардино.

§5. Настоящите правила са актуализирани със заповед №434 от 11.07.2022 г. на основание чл.8а, ал.3 от Наредбата за административното обслужване..

§6. Промени в тези Вътрешни правила може да се правят със Заповед на Кмета на общината.