



УТВЪРДИЛ:

ДОНКА МОНЕВА

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БЕЛОСЛАВ

Дата: 03.08.2017 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БЕЛОСЛАВ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организацията на административното обслужване в община Белослав служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия.

Чл.2. /1/ Административното обслужване в община Белослав се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на община Белослав, Наредба за административно обслужване и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

/2/ „Комплексно административно обслужване” е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица осъществяващи публични функции, или от организации предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителя да предоставя информация или доказателствени средства, за които са на лице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на

хартиен носител.

Чл.3. /1/ „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Белослав.

/2/ „Административна услуга” е:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значения;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на административен акт или които са свързани с издаване на административен акт, или с извършване на друга административна услуга;
- 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 Белослав се осъществява чрез „Център за информационно обслужване и услуги” /ЦИОУ/, обозначен с указателни табели на български език в сградата на община Белослав с адрес град Белослав, ул. „Цар Симеон Велики” 23, както и в кметствата към общината в селата Разделна, Страшимирово и Езерово.

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

Чл.5. Освен символите на община Белослав, задължително се използват логото и слоганът на държавната администрация при:

- изготвяне на информационни и промоционални материали;
- изготвяне на указателни табели, 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 ежедневното повишаване качеството на обслужването.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на община Белослав, както и на информационните табла.

Чл.8. /1/ Работното време на служителите в „ЦИОУ” е съобразено с удобно за клиентите на административни услуги време, както следва:

Всеки работен ден от 8.30 до 12.30 часа и от 13.00 до 17.00 часа.

/2/ В случаите, когато пред фронт-офиса има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време по т.1, работата на служителите 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/ Центърът за информационно обслужване и услуги на гражданите осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Белослав.

/2/ Информацията за административно обслужване следва да бъде: ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; достъпна за хора с увреждания; без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните услуги от община Белослав, може да бъде получена един от следните начини:

- в Центъра за информационно обслужване и услуги на адрес: град Белослав, ул. „Цар Симеон Велики” 23;
- на информационните табла в ЦИОУ
- на телефони :
 - 05112/ 3553
 - кметство село Разделна - 051127/345;
 - кметство село Страшимирово - 05114/ 2331
 - кметство село Езерово - 05114/ 2121
- на интернет адрес www.beloslav.org

/2/ Образци на заявления и искания за предоставяне на административни услуги се предоставят :

- в Центъра за информационно обслужване и услуги в община Белослав
- в кметствата по населените места -Разделна, Страшимирово и Езерово
- в рубрика „Административни услуги“ на интернет адрес www.beloslav.org

Чл.11./1/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията, при промяна на нормативните изисквания в съществуващите видове образци на формуляри, при осъществяване на административното обслужване е задължение на служителите от структурните звена на администрацията, съгласувано и одобрено от ръководителите.

/2/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7/седем/ дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

/3/ Наименованията на административните услуги във всички образци на документи, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги /СУНАУ/;

/4/ Основни задачи на СУНАУ са:

- осъществяване на политиката за подобряване на административното обслужване и предоставяне на прозрачни административни услуги;
- стандартизиране на услугите, които предоставят административните структури на гражданите и бизнеса;
- предоставяне на актуална информация на потребителите за видовете административни услуги, предоставяни от администрацията;
- създаване на единна практика при използването на наименованията на услугите на всички администрации.

Чл.12. /1/ Дейността на служителите в звеното за административно обслужване се изразява в:

- културно и вежливо посрещане и изслушване на гражданите;
- създаване на условия посетителите на общината да се чувстват удобно и да бъдат удовлетворени от начините на обслужване в община Белослав;
- информиране и консултиране по въпроси от обща компетентност, когато зададения казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

-
- информирание за специализирания прием на останалите служители от общината, ако посетителят се интересува от това;
 - информирание и консултиране за решаването на проблеми по компетентност от администрацията на общината;
 - регистриране на жалби, сигнали и предложения, заявления и други подадени на място - извършване на проверка за допълнителни данни за изпращане на отговор или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;
 - предоставяне на клиента на входящ номер на преписката - с дата на завеждане; даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: срокове за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация;
 - приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила на общината;
 - приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
 - извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;
 - актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт- офиса.

/2/ При необходимост от по-компетентна информация служителят от ЦИОУ се свързва със служител от специализираната администрация или служител с юридическо образование.

/3/ При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от ЦИОУ се сигнализират охранителните органи, а при необходимост и органите на МВР.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 13. Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване, служителя в деловодството с непосредственото участие на служителите от структурните звена на администрацията под ръководството на Секретаря на общината.

Чл.14./1/ Когато в изпълнението на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят

подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

/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 други въпроси, свързани с издаване на актовете във връзка с административното обслужване са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл.15./1/ Община Белослав, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/ Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

/3/ Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

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

Чл. 16 /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена на община Белослав се задължават:

✓ да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване и директора на Дирекция "ФБМДТ" по компетентност и секретаря на общината за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на общината;

✓ да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на общината Белослав;

✓ да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване на гражданите с разяснения, консултации и препоръки за срочното

и качествено обслужване на потребителите

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване може да изискват предоставяне на информация и/или документи от други звена в административната структура на община Белослав, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.17. /1/ Служителите по чл.4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Служителите определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

✓ да обработват материалите след получаването им и да предават резултата в нормативно определения срок;

✓ след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за държавния архивен фонд и Номенклатурата на делата със срокове за тяхното съхранение на община Белослав;

✓ да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

✓ 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, резолирани или пък са резолирани до друг служител, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

✓ да информират прекия си ръководител, респективно 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 предадат документите за експедиция в деловодството с точен адрес/пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименование на учреждението/ и входящ номер на писмото на което отговарят.

Чл. 18. Ръководителите на структурни звена / Директори на дирекции/ са длъжни:

да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;

- да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи,,; да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители в структурните звена;
- да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието;
- при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;
- при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създават организация по актуализация на документите и информационните материали

Чл. 19 След като са заведат и регистрират документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 20 /1/ Кметът на общината възлага с резолюция изработването на служебните преписки до съответните служители в администрацията.

/2/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока на изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл. 21. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри, Копие от материала се изпраща до всички служители 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 изпълняват възложената задача.

/3/ Когато с резолюцията са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея служители.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си до резолирания на първо място в резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители,

становището или отговорът се подготвят съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай всички се подписват за съставители, а за съгласувал отговарящия за изпълнението на дачата.

Чл.22. 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, а при негово отсъствие от заместник кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.23. При представяне на документа за подпис от кмета, същия предварително се съгласува с прекия ресорен ръководител и с главния юрисконсулт, а когато касае разходване на финансови средства и от директора на дирекция „ФБМДТ“ и главния счетоводител, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на който е съставен.

Чл.24./1/ Изходящите и вътрешни 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 и един екземпляр за архивиране, а преписката се връща при отговарящия за изпълнението.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

Чл.25. /1/ Служителите от звеното за обслужване на граждани, в координация и със съдействие на служителите от структурните звена в общината извършват административни услуги в следните направления:

- Гражданска регистрация и актосъставяне – ОБА1;
- Общинска собственост – ОБА2;
- Устройство на територията – ОБА3;
- Правни и административно-технически услуги- ОБА4;
- Контрол по строителството – ОБА5;
- Кадастър – ОБА6;
- Реклама – ОБА7;
- Селско стопанство и екология – ОБА8;
- Зелена система – ОБА9;
- Земеползване – ОБА10
- Търговия, туризъм и транспорт- ОБА11;
- Транспорт – ОБА12;
- местни данъци и такси- ОБА13;
- социални дейности и УЧР – ОБА14;

-
- нормативна дейност – ОБА15;
 - ДОО – ОБА16

/2/ Приемът на документи се осъществява в „Центъра за информационно обслужване и услуги” и в деловодството на община Белослав.

/3/ След като се заведат и регистрират в деловодната система на общината, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/4/ При установяване на недостатъци в искането се прилага чл. 30 на АПК.

/5/ Ако се установи, че общинска администрация не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК.

Чл.26. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от съответния Директор на дирекция и от секретаря, ако спорът е между служители от различни дирекции.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 27. /1/ Община Белослав приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни и комплексно административни услуги. Писмено искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг начин, технически възможен за община Белослав.

/2/ Исканията подадени по пощата, по електронна поща, факс или друг технически възможен начин, се считат за подадени, макар и извън работното време на общинска администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

/3/ Пред община Белослав потребителите на административни и комплексно административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/4/ Писмените искания се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за документооборота и деловодната дейност на общината.

/5/ Исканията внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

/6/ В протоколът по ал. 5 /Приложение № 1 към вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Белослав/ се вписват следните данни:

- номер и дата на съставяне на протокола;
- кратко описание на изложените обстоятелства или информация от заявителя;
- трите имена на заявителя, съответно наименованието и седалището на юридическото лице, трите имена на неговия представител;
- адрес за кореспонденция на заявителя;
- име и длъжност на съответния служител

/7/ След съставяне на протокола исканията се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за документооборота и деловодната дейност на община Белослав.

/8/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпването на искането в деловодната система на община Белослав.

/9/ Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата/ ел. поща, в т.ч. и във връзка с лошо администриране е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

Чл.28. /1/ Община Белослав изпълнява административни услуги, в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени“, „бързи“ и „експресни“ услуги посочени в Наредба № 8 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 Наредба № 8 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги в община Белослав.

/3/ Заплащането на административните услуги става на гише, чрез ПОСТ терминал с картово плащане и по банков път.

Чл.29. /1/ При работа с клиенти, служителите спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване, въведени в община Белослав с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение на служителите в общинска администрация Белослав.

/2/ Служителите в администрацията се идентифицират чрез собственото и фамилно име при водене на телефонни разговори.

/3/ Администрацията отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на

административното обслужване на всеки 6 месеца, поддържана от администрацията на Министерски съвет.

Чл. 30 /1 / Община Белослав създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

- анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания в ЦИОУ;
- пощенска кутия за сигнали срещу корупция в ЦИОУ на община Белослав;
- в интернет страницата на община Белослав, с възможност за он-лайн коментари, похвали или оплаквания, подаване на сигнали за корупция;

/2/ 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. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 31. Контролната дейност във връзка с извършването на административните услуги и комплексно административните услуги, обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.32./1/ Контролът се осъществява от ръководителя резолирал документа на следните нива:

- Кмета
- Заместник кмет;
- Секретар;
- 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 в електронната система лично в ЦИОУ или чрез подаване на жалба по отношение на качеството на извършваните административни услуги.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.33./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 7 /седем/ дневен 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, респ. Кмета на общината може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл.34. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите Правила и Инструкцията за документационната и деловодна дейност, както и Номенклатурата на делата със срокове за съхраняване в община Белослав.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за административно обслужване на община Белослав се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с АПК и Закона за администрацията.

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

§ 3. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на общинска администрация Белослав, Правилника за вътрешния трудов ред, Етичен кодекс за поведение на служителите в общинска администрация Белослав, Инструкцията за документационната и деловодна дейност, Номенклатура на делата със срокове за съхранение на община Белослав, Вътрешните правила за предоставяне на достъп до обществена информация, Хартата на клиента.

§ 4. Изменение и допълнение на Правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 5. Контрола по спазването на клаузите във Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на община Белослав.

§ 6. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на община Белослав.

Приложение № 1- Протокол за устно заявена услуга

Приложение № 2- Заявление