

ОБЩИНА



УГЪРЧИН

Утвърждавам: /п/
Секретар /инж.Недко Гергански/
08 август 2008г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА УГЪРЧИН



август 2008 г.

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Угърчин 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 Угърчин 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 Угърчин.
/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 Угърчин се осъществява чрез "Център за административно обслужване и информация" ЦАОИ, обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината на адрес: пл."Свобода" № 1 , гр.Угърчин, обл.Ловеч, етаж I, офис № 101
/2/ Административното обслужване в Община Угърчин се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общинската администрация и съответните институции и организации.
- Чл.5.** Община Угърчин 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 Угърчин и на информационните табла.
- Чл.8.** /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване и информация е от 8.00 ч. до 17.00 часа.

**III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Чл.9.** /1/ Центърът за административни услуги в сградата на Община Угърчин, осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от общинската администрация .
- /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 Угърчин услуги може да бъде получена от:
1. звеното за административно обслужване: "Център за административно обслужване и информация" в сградата на Община Угърчин, намиращо се на адреса посочен в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
 2. телефон 06931/21-21 вътрешен 109 и 113;
 3. интернет страница www.ugarchin.com;
 4. информационните табла на ЦАОИ в сградата на Общината
- /2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:
1. в „Център за административно обслужване и информация" в сградата на Общината;
 2. на интернет страница: www.ugarchin.com - 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 на общинската администрация , 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 Угърчин.
- Чл.13.** /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на общинската администрация, 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/ Секретарят на общината изготвя списък на административните услуги извършвани от общинска администрация, съгласува се с всички структурни звена извършващи административно обслужване и се утвърждава от Кмета на общината;
- /2/ Административните услуги, формулярите за тяхното заявяване и описанията на процесите се идентифицират съгласно утвърденият списък на административните услуги извършвани от общинска администрация;



- /3/ Формулярите за заявяване на административна услуга се оформят съгласно установените нормативни изисквания и се изготвят от служителите в структурните звена на общинска администрация за всяка административна услуга или за група услуги, когато услугите са принципно общи;
- /4/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.
- /5/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите на структурните звена на общинска администрация 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 Угърчин се задължават:
- 1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на Секретаря на общината, 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 звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Угърчин, 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/ Звената за административно обслужване:
- 1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
 - 2. отговарят 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. 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 съгласно утвърдени правила;
 - 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. 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, 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 Информационния център/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 Информационния център/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/ Кметът на Общината, неговият заместник, 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 или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители или ги изпълняват ако са резолирани до тях за изпълнение;

/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 Информационния център/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 Угърчин 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 Угърчин 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 Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в Община Угърчин.
- /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 на деловодната дейност в Община Угърчин.
- /5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Угърчин.
- /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 Угърчин, 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 предоставяни от Община Угърчин, 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 Угърчин с Хартата на клиента.
- Чл.26.** /1/ Община Угърчин създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:
1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на Община Угърчин;
 2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;
 3. възможност за форум на страница www.ugarchin.com; за коментари, похвали или оплаквания във връзка с административното обслужване;
 4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация в сайта на Общината;
- /2/ Община Угърчин 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 анализирания 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-кмет;



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 Информационния център 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 Угърчин.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- § 1.** /1/ Утвърденият списък на административните услуги извършвани от общинска администрация-Угърчин е неразделна част от настоящите вътрешни правила;
- /2/ Изготвянето на формуляри и технологични карти се извършва в съответствие и при спазване на идентификацията и разпоредбите по утвърдения списък на административните услуги извършвани от общинската администрация;
- /3/ Образец от формулярите и копие от технологичните карти се предоставя и в звеното за административно обслужване
- /4/ Технологичните карти на процесите се съгласуват с ръководителите на структурни звена, и се утвърждават от Секретаря на Община Угърчин и стават неразделна част от настоящите вътрешни правила.
- /5/ Въвеждането, извеждането в/от употреба на формуляри, както и при извършване на промени в технологични карти на процеси за административни услуги, става след предварително съгласуване с ръководителите на структурни звена и след утвърждаване от Секретаря на общината.
- § 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 Угърчин.
- § 5.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.