

УТВЪРДИЛ:...../П/.....

АНА НИКОЛОВА
Секретар на Община Първомай

Дата: 12.07.2021 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

На основание чл. 5, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Първомай служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Първомай, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Чл. 3. Административното обслужване в Община Първомай се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Хартата на клиента на общината, Инструкцията за деловодната дейност в Община Първомай, както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване в Община Първомай;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установените стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
7. служебно събиране на информация;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой..

Чл. 4. /1/ „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги в Община Първомай.

/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 и 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 административно-правен 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 отвластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. /1/. Административното обслужване в Община Първомай се осъществява чрез:

- „Център за услуги на граждани“ /ЦУГ/ към дирекция „ФАПО“. Центъра се намира в сградата на Общинска администрация Първомай на първия етаж в стая № 104.

- Административно обслужване – кв. Дебър

- Административно обслужване – кв. Любеново.

- Административно обслужване по кметствата от общината.

- Административно обслужване на граждани от звено „Местни данъци и такси“, в сградата на Общинска администрация Първомай на втори етаж в стая № 202.

- Електронно - чрез интернет страницата на Общината.

/2/. Административното обслужване в Община Първомай се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организация при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 6. . Служителите в ЦУГ имат следните функции:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. предоставят информация относно приемането на заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи;

3. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

5. незабавно предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;

6. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

8. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

9. дават информация за хода на работата по преписката;

10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

12. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

13. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

14. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 7. (1) Служителите в ЦУГ и другите звена за административно обслужване входират получените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Автоматизирана информационната система (АИС) и ги изпращат на съответните компетентни дирекции и отдели на общинската администрация, като осъществяват взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

(2) Устните искания се входират след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерния образец - приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване.

(3) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише „Каса“ в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС. При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦУГ и другите звена за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър.

(4) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦУГ и другите звена за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно Наредбата за административното обслужване.

(5) При осъществяване на административното обслужване, служителите в ЦУГ и другите звена за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

(6) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 2.

Чл. 8. (1) ЦУГ предоставя изготвения индивидуален административен акт на място.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, съответния служител на ЦУГ следва да изпрати заявения документ, данни и/или информация чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) ЦУГ изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ЦУГ до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 9. Община Първомай задължително използва своите Герб и Знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. Изготвяне на информационни материали.
2. Изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страница.

Чл. 10. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 11. 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 Първомай.

Чл. 12. /1/. Работно време за работа с клиенти в:

1. „Център за услуги на граждани“ – ул. „Братя Миладинови-юг“ № 50, стая № 104 – всеки работен ден от 08.00 до 17.00 ч. без прекъсване.
2. Административно обслужване в кварталите Дебър, Любеново и кметствата към Община Първомай - всеки работен ден от 08.00 до 12.00 ч. и от 13.00 до 17.00 ч.
3. Административно обслужване на кметство Поройна - всеки работен ден от 08.00 до 12.00 ч.
4. Административно обслужване на граждани от звено „Местни данъци и такси“ в сградата на Общинска администрация Първомай на втори етаж в стая 202 и стая 203 /Каса/ е всеки работен ден от 08.00 до 17.00 ч. без прекъсване.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата 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. 13. /1/. „Център за услуги на граждани“ осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Първомай, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/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. 14. /1/. Информацията за предоставяните услуги от Община Първомай може да бъде получена от:

1. Служителите в „Център за услуги на граждани“, гр. Първомай, ул. „Братя Миладинови-юг“ № 50, стая 104 или на телефон 0336 /62325.

2. Служителите от Административно обслужване по кварталите и кметствата на Общината.
3. Интернет страницата на Община Първомай на адрес: <https://www.parvomai.bg/>
4. Информационно табло пред „Център за услуги на граждани“.

/2/. Образци на заявления / искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в „Център за услуги на граждани“ към Община Първомай и при служителите „Административно обслужване“ по кварталите и кметствата на Общината. Същите могат да бъдат изтеглени за попълване от интернет страницата на Община Първомай.

Чл. 15. /1/. Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 /седем/ дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

/2/. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационното табло и 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.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 16. /1/. При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

/2/. Организацията на комплексно обслужване се извършва от служителите в „Центъра за услуги на граждани“ с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на секретаря на Общината.

Чл. 17. /1/. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в „Център за услуги на граждани“, който 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 другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване са в съответствие с глава пета, раздел първи на АПК.

Чл. 18. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се осъществяват в съответствие с Устройствения правилник на Общинска администрация Първомай.

Чл. 19. Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, които са необходими на потребителите на административни услуги от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 20. В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

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

Чл. 21. /1/. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Първомай се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административно обслужване на съответния служител по компетентност.
2. Да подпомагат служителите от звената 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 документи от другите структурни звена в Община Първомай, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 22. /1/. Служителите от местата по чл. 5, ал. 1 от настоящите Правила, 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 нормативното, респ. по резолюция, определения срок.
2. След приключване на задачата да съхраняват по предаването им за архивиране, съгласно Закона за архивиране.
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 предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки / кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях.
6. 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.
7. Заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ до замествания колега.
8. Да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено за причините налагащи удължаване на срока.
9. При отсъствие /отпуск, болнични, командировка/ да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове.
10. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.
11. 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.
 - входящ номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 23. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите.
2. Да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.
3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.
4. При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 24. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкция за деловодната дейност в Община Първомай.

Чл. 25. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Кмета на Община Първомай, при негово отсъствие от упълномощен Зам. кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМВМА от определеното със Заповед на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл. 26. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, определен в Инструкцията за документооборота на Община Първомай, като към него се прилага искането/жалбата или преписката, по повод на което е съставен.

Чл. 27. /1/. Изходящите документи се предават в деловодството за завеждане 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 /класиране към дело/ и един, който остава заедно с 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. 28. /1/. Община Първомай приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

/2/. Пред Община Първомай потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/. Писмените искания /включително жалби, протести, сигнали и предложения/, приети от служителите в звената на административно обслужване се регистрират по общия ред.

/4/. Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК.

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

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

Чл. 29. /1/. Община Първомай изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на предоставяни от Община Първомай, приета от Общински съвет Първомай, в нормативно определените срокове.

/2/. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определяне и администрирането на местните такси цени на услуги на предоставяни от Община Първомай.

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

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се ЦУГ на община Първомай.

2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦУГ на община Първомай.

3. Приемно време на кмета на община Първомай. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.

4. Описание на пътя на потребителя.

5. Анализ на вторична информация.

6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.

7. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината www.parvomai.bg , на телефон 0336/62201

2. Електронна поща: obaparv@parvomai.escom.bg

3. Страница на общината в социалните мрежи.

/2/. Община Първомай проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно.

/3/. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 31. (1) Служителите на Общинска администрация Първомай осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

Чл. 32. (1) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Първомай се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в звената, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

(2) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компетентния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 33. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Първомай или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за отстраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

(5) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 34. (1) Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компетентност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.

(2) Административния акт по предходната алинея/мотивираното решение за отказ се изпраща до заявителя съгласно чл. 8, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 35. (1) Служителят, отговорен на преписката, образува производството, като проверява наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга по утвърден образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) Служителят, отговорен на преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.

(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.

(4) Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

Чл. 36. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за

общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ.

Чл. 37. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 38. /1/. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет
2. Заместник кметове
3. Секретар на Общината
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 деловодната справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет или лично в „Център за услуги на граждани“ или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 39. /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.

/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 електронна система.

Чл. 40. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за документооборота в Община Първомай и Устройствения правилник на Общинска администрация Първомай.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1. Ръководителите и служителите в Общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Вътрешни правила.

&2. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

&3. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Първомай влизат в сила от 12.07.2021 г. и отменят същите, приети на 25.03.2015 г.

Приложение № 1

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

- За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

- Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на администрацията, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

- удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

- подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

- достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

- осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

- питейна вода;

- възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

- указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

- указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

- указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за

организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

- указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

- използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

- инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

- обръщение "Госпожо/господине";

- запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";

- завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

- завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

- демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

- оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

- в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

- На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

- При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

- предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

- информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

- обявяването на информацията е, както следва:

- информацията по чл. 16, ал. 1 от НАО – на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяне над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

- информацията по чл. 16, ал. 1 от НАО се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 от НАО и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

- езикови познания – английски език на служителя/служителите;
- осигуряване на преводач от английски език;
- специализиран софтуер за симултанен превод.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

- до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

- за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
- за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

- насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
 - не е необходима за обслужването;
 - е общоизвестна;
 - е или следва да бъде служебно известна;
 - изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Приложение № 2

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

- паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут, и/или;
- паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:

Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа с потребители, включително за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или в почивни дни.

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

- места за сядане за всички потребители – столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;
- обособено място за консултации на потребители – маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;
- зони или помещения с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж;
- кът за деца;
- тоалетни, вкл. за хора с увреждания;
- помещения за преобуване/преобличане на бебета;
- зони и/или помещения с друго предназначение, по преценка на администрацията съобразно нуждите на потребителите.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени едно или няколко от следните видове техническо оборудване:

- интерактивни системи, които са предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

- компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер;

- достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ) и/или разговори с автоматични отговори чрез текст, аудио или други визуални елементи (чатбот) и др.

10. Стандарт за облекло в ЦАО:

Служителите в ЦАО носят отличително униформено облекло, което се предоставя по реда, който е определен с Наредбата за служебното положение или с Наредбата за безплатното работно и униформено облекло, или носят елемент/елементи от униформено облекло – еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:

- съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;

- отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;

- позволява запазване на ред онлайн, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време за броя на посетителите в помещенията, в които се осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

15. Стандарт за проактивно информироване на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

16. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

- е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване;
- в ЦАО работят само служители от общата администрация;
- е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

17. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:

Администрациите издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:

- заявлението:
 - съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;
 - разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и
- процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

- дистанционно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи и/или мобилни приемни, и/или;
- конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, и/или;
- приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство;
- други подходящи модели по преценка на администрацията.