

УТВЪРДИЛ:

ЮЛИЯН ДИМИТРОВ
Секретар на Община Първомай

Заличена информация на основание чл. 2
от Закона за защита на личните данни.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

*На основание чл. 5а, 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. Административното обслужване в Община Първомай се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност в Община Първомай.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги 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 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 Първомай се осъществява чрез:

- „Център за услуги на граждани” (ЦУГ) към дирекция "Административно – правно, информационно обслужване и финанси. Центъра се намира в сградата на Общинска администрация Първомай на първия етаж в стая 104;

- Административно обслужване квартал Дебър;
- Административно обслужване квартал Любеново;
- Административно обслужване по кметствата от общината;
- Административно обслужване на граждани от отдел “Местни приходи”, в сградата, Общинска администрация Първомай на втория етаж в стая 202.

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

Чл.5. 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, 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 в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Първомай.

Чл. 8 /1/ Работното време за работа с клиенти в:

1. „Център за услуги на граждани” – ул. „Братя Миладинови” № 50 стая 104 - е всеки работен ден от 8.00 до 17.00 ч. без прекъсване;
2. Административно обслужване на кварталите Дебър и Любеново, и кметствата Градина, Крушево, Винаца, Брягово, Татарево, Искра, Воден, Езерово, Буково, Бяла река, Караджалово е всеки работен ден от 8:00 до 12:00 и от 13:00 до 17:00 часа;
3. Административно обслужване на кметствата Поройна, Православен, Драгойново и Добри дол е всеки работен ден от 8:00 до 12:00 часа;
4. Административно обслужване на граждани от отдел “Местни приходи”, в сградата, Общинска администрация Първомай на втория етаж в стая 202 е всеки работен ден от 8:00 до 17:00 без прекъсване.

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното 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/ „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.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Първомай услуги може да бъде получена от:

1. служителите в „Център за услуги на граждани”, гр. Първомай, ул. „Братя Миладинови” № 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: 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”, гр. Първомай, ул. „Братя Миладинови” № 50 стая 104 и при служителите „Административно обслужване” по кварталите и кметствата на общината. Същите могат да бъдат изтеглени за попълване от интернет страницата на община Първомай на адрес : www.parvomai.bg ;

Чл.11./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 - информационно 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.12./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в 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.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра 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 I на АПК.

Чл.14. 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.

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

Чл.15. /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/или 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.16. /1/ Служителите от местата по чл. 4, 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 нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
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/ на/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);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите;
2. да вземат съответни 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.18. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност в община Първомай.

Чл.19. 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, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.20. 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 и искането/ жалбата или преписката, по повод на което е съставен.

Чл.21. /1/ Изходящите 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 (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.22./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 за 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 административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.23. /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 определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на предоставяни от Община Първомай.

Чл.24. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Първомай с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството *ISO 9001:2008*.

Чл.25. /1/ Община Първомай създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в Центъра за услуги на граждани;

2. анкетни карти и форуми Центъра за услуги на граждани;

/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.

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

Чл.26. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.27. /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 деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет или лично в Центъра за услуги на граждани или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.30. /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 деловодната електронна система.

Чл.28. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция 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 правила.

§2. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.

§3. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Първомай влизат в сила от 25.03.2015 година.