



ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

УТВЪРЖДАВАМ:

ПЕТЪР ПАУНОВ

Кмет на Община Кюстендил

11 май 2016 г.



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Кюстендил, служат за регулиране на взаимодействието между дирекциите, отделите и секторите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване.

Чл.3.(1) Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията на Община Кюстендил.

(2) Административна услуга е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверява 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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. (1) Административното обслужване се осъществява чрез звеното за административно обслужване /деловодството и ЕСГРАОН/, обозначено с указателни табели в сградата на Община Кюстендил, пл."Велбъжд" № 1 срещу входа и отдел "Местни приходи" в сградата на старата поликлиника, ул."Христо Смирненски" № 1.

(2) Административното обслужване се осъществява с непосредственото сътрудничество между дирекциите, отделите и секторите в Общината и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Кюстендил използва логото и слоган на държавната администрация при:

1. отличителните знаци на служителите;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициална кореспонденция, поздравителни адреси и други;
4. папки, рекламни и протоколни материали;
5. интернет страницата на Общината;
6. кутии за мнения и предложения;
7. всички информационни материали свързани с Хартата на клиента.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието към общинската администрация е качеството на приема.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационни канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на Общината и на информационните табла.

Чл.8. Работното време за работа с клиенти в звеното за административно обслужване /деловодството и ЕСГРАОН/, както и отдел "Местни приходи" е без прекъсване от 08,00 часа до 17,00 часа.

Чл.9.(1) Служителите в звеното за административно обслужване /деловодството и ЕСГРАОН/, както и отдел "Местни приходи" осигуряват информация за реда, организацията и видовете административни услуги извършвани от Община Кюстендил.

(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 Кюстендил административни услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване /деловодството, ЕСГРАОН и отдел „Местни приходи“/;
2. информационното табло;
3. интернет страницата на Община Кюстендил;
4. телефон 078/ 55-11-66, вътр. 253;

(2) Образци на заявления и искания за предоставяне на административни услуги могат да се намерят:

1. в звеното за административно обслужване /деловодството, ЕСГРАОН и отдел „Местни приходи“/ на Общината;
2. на интернет страницата на Общината с възможност за изтегляне.

Чл.11.(1) Информацията за административно обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове.

(2) Актуализацията се извършва във всички информационни средства – брошури, дигиталки, информационното табло и интернет страницата.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали 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 отдел “Канцелария, управление на собствеността и човешки ресурси” с непосредственото участие на служителите от останалите дирекции, отдели и сектори.

III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12.(1) При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация осигурява служебно всички издавани от Общината документи, необходими за предоставяната административна услуга.

(2) Общинската администрация осигурява по служебен път документи необходими на потребителите на административни услуги от други администрации освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл.13.(1) Когато за извършване на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена, заявителя подава едно искане в звеното за административно обслужване /деловодството, ЕСГРАОН и отдел „Местни приходи“/, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Формата на заявленията /исканията/ редът и сроковете за отстраняване на нередности в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършването на административни услуги, както и другите въпроси свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са в съответствие с Глава V, Раздел I на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.14. Взаимодействието на дирекциите, отделите и секторите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се осъществява под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.15. Ползвателите на административни услуги могат да разглеждат оригинали или копия на документи, съгласно чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация в звеното за административно обслужване /деловодството/- етаж I-ви в сградата на Общината, пл.”Велбъжд” № 1.

IV. 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 /деловодството/ директорите на дирекции и началниците на отдели и сектори се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване /деловодството/;
2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване /деловодството/ с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звеното за административно обслужване /деловодството/ могат да изискват информация или документи от други дирекции, отдели и сектори в Общината, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.17.(1) Служителите от звеното за административно обслужване /деловодството и ЕСГРАОН/ и отдел “Местни приходи”, приемат документи във връзка с извършване на административни услуги и предават готовите документи на физическите и юридически лица и други институции и организации.

(2) Звеното за административно обслужване /деловодството/:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в общинската администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.
3. разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзка с останалите дирекции, отдели и сектори по повод предоставяне на административна услуга;
9. предоставя исканите документи.

(3) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;
3. да връщат незабавно в звеното за административно обслужване /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 звеното за административно обслужване /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 която се отговаря.

Чл.18. Ръководителите на дирекции и началниците на отдели и сектори 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.19. 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.20.(1) Кметът на Общината, заместник-кметовете и секретаря преглеждат преписките и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в общинската администрация.

(2) Ръководителите на дирекции, отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолирация.

Чл.21.(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 резолирация в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.22. Документите, с които е изразено становището 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.

Чл.23.(1) Изходящите и вътрешните документи се предават в звеното за административно обслужване /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 Кюстендил 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 Кюстендил 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 в Община Кюстендил.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Кюстендил.

(5) 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 Кюстендил, 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, извършвани от Община Кюстендил, приета от Общинския съвет.

Чл.25. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване /деловодството и ЕСГРАОН/, спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Кюстендил с Хартата на клиента.

Чл.26.(1) Община Кюстендил създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за обратна връзка с потребителите;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;
3. възможност за подаване на предложения и сигнали до общинската администрация на горещия телефон 078/55-12-11.;

(2) Община Кюстендил проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

(4) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

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

Чл.27. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща, проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.28.(1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в електронната система, лично в звеното за административно обслужване /деловодството/ или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.29.(1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7-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, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инstrukцията за деловодната дейност в Община Кюстендил.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§.1. Вътрешните правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и са задължителни за всички служители в Община Кюстендил.

§.2. Служителите от Община Кюстендил се запознават с Вътрешните правила и носят дисциплинарна отговорност за навременното и законосъобразно оформяне на документите, свързани със заявената от потребителя административна услуга, както и лична отговорност по спазване на етичните норми на поведение в отношенията с гражданите и юридическите лица по време на цялостния процес на административното обслужване.

§.4. Контролът по спазването на Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Заместник- Кмет на Община Кюстендил.

§.5. Настоящите правила се приемат и утвърждават на основание чл.5, ал.1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.