

**УТВЪРЖДАВАМ:
СЕКРЕТАР НА
ОБЩИНА ДЕВИН:
/ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ КЕХАЙОВ/**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДЕВИН**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Девин 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 Девин се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона на 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 Девин.

/2/ „Административна услуга” е:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в община Девин се осъществява чрез фронт офис, в сградата на общината на адрес, ул. „Дружба” №1, гр.Девин.

/2/ Административното обслужване в община Девин се осъществява от звено в състав: гл.специалист-деловодител, ст.специалист административно обслужване и касови приходи и от дежурен специалист от дирекция „Развитие и устройство на територията и общинска собственост”.

Чл.5. Община Девин задължително използва логото и слогана на държавната администрация при:

- изготвяне на информационни и промоционални материали;
- 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 на информационните табла и на фронт офиса.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти във фронт офиса за административни услуги е от 8.⁰⁰ ч. до 17.⁰⁰ ч.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. /1/ Фронт офиса осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Девин.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- достъпна за хора с увреждания;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от община Девин услуги може да бъде получена от:

- звеното за административно обслужване на фронт офиса в сградата на община Девин;

- телефон 03041 2174/ вътр. тел. №23 и №45/ за община Девин;

- телефонът на звено „Местни данъци” 03041 2602;

- интернет адрес www.devin.bg

- информационното табло на входа на административната сграда на ул. „Дружба” №1.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

- на фронт офиса в сградата на общинска администрация, ул. „Дружба” №1.

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, дигитални, 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, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12. При извършване на административното обслужване, администрацията създава предпоставки за осъществяване междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, 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/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите на структурните звена 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 Девин се задължават:

- да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на директор на дирекция „Административно, правно и информационно обслужване”, по компетентност;

- да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Девин, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16 /1/ Служителите от звеното за местни данъци и такси, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното за административно обслужване:

- предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

- отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

- разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установен ред;

- приема заявления или искания;

- приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

- проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

- дава информация за хода на работата по преписката;

- осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

- предоставя исканите документи;

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

- да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, резсп. по резолюция, определения срок;

- след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;

- да връщат незабавно във фронт офиса /деловодството/ погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

- да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

- да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

- да информират прекия си ръководител, резсп. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

- при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

- при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

- да предават документите за експедиция във фронт офиса /деловодството/ с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);

- входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл.17. Директорите на дирекции са длъжни:

- да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система „АРХИМЕД”;

- да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на не приключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

- да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, като 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/ След резолюция на преписката от кмета на общината до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в общинската администрация същата срещу подпис им се предава.

/2/ Директорите на дирекции, 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 резолирания.

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 резолирания 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, а при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет.

Чл.22. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават във фронт офиса /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 Девин 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 Девин 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 информационно-деловодната дейност и работата с документите в Общинска администрация – Девин.

/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.

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

/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 Девин, 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.*

/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 Девин, 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 Девин с Хартата на клиента.*

Чл.26. */1/ Община Девин създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:*

- 1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на община Девин;*
- 2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция пред сградата на общината;*
- 3. възможност за подаване на сигнали за коментари, похвали или оплаквания в книга поставена на явно място на входа на администрацията;*
- 4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на горещ телефон;*

/2/ Община Девин 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. ОРГАНИЗИЦИЯ 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;*
- 4. Директори на дирекции;*

/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 във фронт офиса или 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 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 електронната система.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за информационно-деловодната дейност и работата с документите в общинска администрация гр. Девин.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга с непосредственото участие на служители от дирекция АПИО и звено за административно обслужване под контрола на ръководителите на съответните дирекции в срок до 5 /пет/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила за административно обслужване.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система 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 Девин.

§5. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§6. Настоящите правила са утвърдени на 03.04.2009 г.