



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

УТВЪРДИЛ:

СЕКРЕТАР НА
ОБЩИНА ДЕВИН:

Дата: 01.11.2013 г.

/инж. ВЕНЦИСЛАВ КЕХАЙОВ /



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДЕВИН

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в община Девин и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Община Девин и Етичния кодекс за поведение на служителите в общината.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Девин.

(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;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

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.

Чл. 4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в община Девин:

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;

2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;

3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. работят съвместно със служителите от други отдели, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;

5.осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 5. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО).

(2) Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (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: гл.специалист „Деловодство и административно обслужване“, ст.специалист „Деловодство и административно обслужване“, и гл. специалист „Административно обслужване и касови приходи“ от фронт-офиса, и ст. специалист „Деловодство и планопазане”.

(3) Административното обслужване в община Девин се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции, и организации при извършване на интегрирани административни услуги.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

(4) Административното обслужване в кметствата от общината се осъществява от определени за това служители, под методическото ръководство на налник-отдел „Административно обслужване“.

Чл. 7. (1) Служителите от община Девин задължително използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни, промоционални и рекламни материали, отличителните знаци, неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси;

2. изготвяне на указателни табели на входа на административната сграда, на кутията за жалби, сигнали и предложения, на информационни табла, на интернет страницата.

(2) В случаите по ал. 1 може да се използва и герба на общината.

Чл. 8. (1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от общинската администрация спазват всички принципи и стандарти за качество, съгл. чл. 20 от „Наредбата за административното обслужване“ и Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента е публикувана на интернет страницата на общината и е на разположение при служителите от фронт-офиса.

(3) 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. 9. (1) Работното време за работа с клиенти във фронт офиса е от 8.00 ч. до 17.00 ч. и е непрекъснато. Служителите от деловодството ползват здължителната си дневна почивка съответно от 11.30 ч. до 12.30 ч. и от 12.30 ч. до 13.30 ч.

(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.

Раздел III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

1. фронт офиса - гр. Девин, в сградата на общината на адрес ул. „Дружба“ №1, гр.Девин, телефон: 03041 2174/ вътр. тел. №23;

2. телефонът на звено „Местни данъци“ 03041 2421;

3. интернет адрес www.devin.bg;

4. информационното табло на входа на административната сграда на ул. „Дружба“ №1.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

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

1. във фронт офиса - гр. Девин, в сградата на общината на адрес ул. „Дружба” №1;
2. на интернет адрес www.devin.bg с възможност за изтегляне.

(3) 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. 11. (1) Във фронт-офиса е осигурена информация за видовете, извършвани в община Девин услуги, реда и организацията за предоставянето им.

(2) Служителите от фронт-офиса:

1. осигуряват достъп до формулярите и оказват пълно съдействие при попълването им;
2. предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси.

Чл. 12. (1) Информацията по чл. 10, ал. 2 се актуализира в 7 дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация.

(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 се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

(4) Актуализацията на информацията по чл. 10 се извършва от служителите от структурните звена, съгласувана от ръководителите им и одобрена от секретаря на общината.

(5) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на секретаря на общината.

Раздел IV

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 13. (1) При извършване на интегрирани административни услуги, администрацията в община Девин осъществява междуведомствено обслужване на клиентите със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава едно искане във фронт офиса, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

(3) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на община Девин, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(4) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от фронт офиса и служителите от съответния отдел, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи ръководителят на съответното структурно звено.

(5) 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 административните услуги.

(2) Технологичните карти се изготвят от служители, определени от началника на отдела, извършващ съответната услуга.

(3) Технологичните карти се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направление на дейност, когато технологията е принципно обща.

(4) При настъпили промени в технологичния процес, началникът на съответния отдел, организира процеса на актуализация на технологичните карти и ги съгласува.

(5) Технологичните карти се утвърждават от секретаря на общината.

(6) Технологичните карти на услугите са на разположение на служителите от фронт-офиса и отделите и са достъпни на интернет сайта на общината. В електронната система за регистрация и контрол на документооборота процесите се реализират съгласно технологичните карти.

Раздел V

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от фронт офиса, ръководителите и служителите в структурните звена в община Девин се задължават:

1. да подават в три дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на началник отдел „Административно обслужване“, за организиране на процеса по обслужване и на началник отдел „Информационно обслужване, сигурност и връзки с обществеността“, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на общината;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на община Девин

3. да подпомагат служителите от фронт офиса с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от фронт офиса могат да изискват незабавно предоставяне на 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.

Чл. 16. (1) Служителите от фронт офиса:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

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

3. разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4. приемат заявления или искания и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с технологичните карти;

6. дават информация за хода на преписката;

7. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване;

8. предоставят исканите документи.

(2) 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;

(3) Служителят от отдел „Устройство на територията, икономика и общинска собственост“ приема документи във връзка с изпълнение на услуги, свързани с функциите и дейността на отдела.

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

1. да обработват получените документи 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 ЗДАФ, „Вътрешните правила за дейността на учредения архив в общинска администрация Девин“ и „Инструкцията за организационно-деловодната дейност и работата с документите в общинска администрация - Девин“.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

3. да връщат незабавно във фронт офиса 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 деловодството с:

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

- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

(5) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система “Архимед“; 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;

3. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

4. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

(4) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в „Инструкцията за организационно-деловодната дейност и работата с документите в общинска администрация - Девин“.

(5) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация е регламентирана с вътрешни правила, утвърдени от кмета на общината.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Раздел VI

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. (1) Служителите от фронт офиса, в координация и със съдействие на служителите от структурните звена извършват услуги в следните направления:

1. Гражданска регистрация и актосъставяне;
2. Общинска собственост;
3. Устройство на територията;
4. Правни и административно-технически услуги;
5. Контрол по строителството;
6. Кадастър;
7. Реклама;
8. Селско стопанство и екология;
9. Зелена система;
10. Земеползване;
11. Търговия, туризъм, транспорт;
12. Транспорт;
13. Местни данъци и такси;
14. Социални дейности.

(2) Приемът на документи се осъществява на съответните гишета във фронт офиса, в зависимост от вида на услугата.

(3) Отдел „Административно обслужване“ изпълнява услугите по т. 1 и т. 4, , отдел „Местни данъци и такси“, услугите по т. 13, отдел „Европейски фондове и програми. Туризъм и хуманитарни дейности“, услугите по т. 11 и т. 14 и отдел „Устройство на територията, икономика и общинска собственост“ всички останали, услуги. Услугите по т. 4 се съгласуват с отдел „Правно обслужване“. Отдел „Правно обслужване“ изготвя становища при необходимост за всички извършвани административни услуги.

Чл. 18. 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. Кметът, зам.-кметовете и секретаря на общината преглеждат преписките насочени км тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват към съответните началник-отдели.

Чл. 20. (1) Ръководителите на отдели възлагат с резолюция изпълнението на служебните преписки на подчинените им служители.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

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

Чл. 21. (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в системата за електронно деловодство, като входящите и изходящите документи се сканират. 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.

Чл. 22. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от един отдел, всички ангажирани служители, носят отговорност за качествено изпълнение на услугата в определения срок.

Чл. 23. Длъжностните лица са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на общината.

Чл. 24. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от началник отдел, ако спорът е в рамките на отдела или от секретаря, ако спорът е между служители от различни отдели.

Чл. 25. (1) Документите се изготвят за подпис от името на кмета/зам.-кмета или секретаря на общината, в зависимост от правомощията им.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА, определени със Заповед на Кмета.

Чл. 26 (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват както следва:

1. всички заповеди, преди подписване от името на общината задължително се съгласуват в следния ред: началник на отдел, юрисконсулт, секретар или ресорният заместник-кмет /когато е от тяхната компетентност/.

2. всички договори, преди подписване от кмета на общината се подписват от гл. счетоводител/началник отдел „Бюджет, финанси и управление на човешките ресурси“ след съгласуване с началник на отдел, юрисконсулт, секретар или ресорен заместник-кмет /когато е от тяхната компетентност/.

3. договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от: началника на отдела, за чийто ресор е предметът на договора, , юрисконсулт, секретар или ресорен заместник-кмет /когато е от тяхната компетентност/, след което се подписват от началник отдел „ Бюджет, финанси и управление на човешките ресурси” и се представят за подпис на кмета .

(2) Кметът, зам.-кметовете и секретарят на общината следят и изискват преди подписване на документ, същият да е съгласуван със съответните служители.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Чл. 27. (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

(3) Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка от служителите от фронт офиса, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава в общината.

(4) Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдените Вътрешни правила за организиране на достъпа до обществената информация в Община Девин.

Раздел VII

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 28. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 29. Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена- началници на отдели.

Чл. 30. 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. 31. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, технологичните карти, 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 (седем) 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, резолираният може да го удължи, като това се отразява в електронната система.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Чл. 32. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, „Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив в общинска администрация Девин“ и „Инструкцията за организационно-деловодната дейност и работата с документите в Общинска администрация - Девин“.

Раздел VIII

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 33. (1) Общинска администрация - 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 от други граждани или организации, чрез представяне на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания приети от служителите от фронт офиса, се регистрират по общия ред съгласно „Инструкцията за организационно-деловодната дейност и работата с документите в общинска администрация - Девин“.

(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 и „Инструкцията за организационно-деловодната дейност и работата с документите в общинска администрация - Девин“.

(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, включително и по електронната в извънработно време, сроковете за приемане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 34. (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 на услуги в община Девин“.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно „Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги в община Девин“, приета от ОбС Девин.

(3) Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата /ел. поща, в т.ч. и във връзка с лошо администриране е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи до 60 дни.

(4) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение във фронт офиса е

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 30 минути.

(5) Тези срокове не се спазват в случай на форсмажорни обстоятелства или при наличие на причини, независещи от общинската администрация.

Чл. 35. При работа с клиенти служителите от фронт офиса спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Девин с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение на служителите в общината.

Раздел IX

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 36. (1) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

(2) за направените устни предложения и сигнали се съставя протокол от служителя, пред който са направени и същия се регистрира по общия ред.

(3) анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(4) предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7/ седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(5) решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на общината по реда на АПК.

(6) когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(7) предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(8) предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(9) производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 37. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Чл. 38. Редът за движение и разглеждане на сигнали и жалби е регламентиран подробно в „Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби“.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Раздел X

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 39. (1) Отношенията между потребителите на услуги и общинската администрация се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустрани взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с:

1. гражданите на територията на община Девин
2. физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон;
3. териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на общината и др

(2) Общинската администрация осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. кутия за жалби, сигнали и предложения във фронт офис;
2. книга за мнения и предложения от клиенти;
3. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска администрация;
4. указателни табели и табла с максимална информация относно видовете извършвани административни услуги;
5. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания. Предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на общината;
6. лично участие на кмета на общината в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;
7. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на общинския съвет и общинската администрация, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.
8. определяне на приемни дни на кмета и зам.-кметовете:
 - а) приемните дни се провеждат в сряда от 10.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 14.00 ч.;
 - б) приемът е с предварително записване на фронт офиса или на тел. 03041/21 74;
 - в) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят пред кмета, както и телефон за обратна връзка;
 - г) при преценка от кмета на общината, че поставеният въпрос е от компетентността на зам.-кмет, гражданинът се насочва за среща със съответния заместник-кмет.

Чл. 40. Община Девин проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по малко от веднъж годишно като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Чл. 41. Началникът на отдел „Административно обслужване“ прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината .

Чл. 42. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на общината.

Чл. 43. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от общинската администрация

§2. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на Настоящите вътрешни правила се осъществява от Секретаря на община Девин.

§3. За неуредените в настоящата вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на общинската администрация, Вътрешните правила за организиране на достъпа до обществената информация в Община Девин, Вътрешните правила за дейността на учредения архив в общинска администрация Девин, Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив.

§4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на общината.