

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



I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Сунгурларе 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 Сунгурларе се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административен процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административно обслужване 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 Сунгурларе .

/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 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. експертните, 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.

/3/ “Комплексно административно обслужване” /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на община Сунгурларе, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. /1/ Административното обслужване в Община Сунгурларе се осъществява чрез “Център за административно обслужване” / ЦАО, обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на общината на адрес ул. “Г.Димитров“№10.

/2/ Комплексното административното обслужване в община Сунгурларе се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделите в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Освен символите на община Сунгурларе - герб, знаме, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни;
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 и оповестени чрез интернет страницата на община Сунгурларе в Хартата на клиента и на информационните табла.

Чл. 8. /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от 8.00 ч. до 17.00 часа, с едночасова почивка, която се ползва по преценка на служителя .

/2/ в случаите, когато в ЦАО има потребители на административни услуги в края на работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/ времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 минути.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. /1/ Центъра за административно обслужване в сградата на община Сунгурларе , осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Сунгурларе.

/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 Сунгурларе услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване: “ ЦАО в сградата на община Сунгурларе, ул. “Г.Димитров;№10;
2. телефони 05571/5112;5096; 878624478; 0878627106 за община Сунгурларе;
3. интернет страница sungurlare.bg;
4. информационното табло пред ЦАО.

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

1. в „Център за административно обслужване“/ ЦАО в сградата на общината;
2. на интернет страница: www.sungurlare.org – с възможност за изтегляне;

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;
/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./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междупреведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.
/2/ Организацията на комплексното обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване 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 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.

/3/При извършване на комплексно административно обслужване, общинската администрация служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяната услуга. При обективна възможност, осигурява по служебен път и документи от други администрации.

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 гл. експерт в отдел "Административно-правно и информационно обслужване" по предложение на директорите на дирекции и съответните отговорни служители 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 Сунгурларе се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на съответния служител в отдел "Административно-правно и информационно обслужване", по компетентност;
2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на документи и оферти по тях, на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация в ЦАО.

3. да подпомагат служителите от звеното 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 Сунгурларе, 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 ВПравила, 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:

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 администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания и попълва протокол по образец при устно заявени искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга ;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя подготвените по искането на гражданите документи и таксуване на услугата;

/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.
3. да връщат незабавно в ЦАО /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 и 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 ЦАО /деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименованието на учрежденията);
 - с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена 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.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.

/2/ Едновременно с действията по ал.1, служителите от ЦАО сканират регистрираните документи и прикачват файловете към създадените преписки в деловодната система.

Чл.19./1/ Кметът на общината, неговите заместници по съответни ресори, секретарят на общината или оправомощено, съгласно специален закон длъжностно лице, преглеждат служебните преписки, насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните служители в Общинската администрация.

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

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 сканирани и 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, като водещ е първия в резолюцията.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на първия в резолюцията 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, при негово отсъствие от упълномощен заместник-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със заповед на кмета лице.

Чл.22./1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО/деловодство 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 Сунгурларе приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

- Подаването на заявление/искане, ведно с изискуемите документи, включително и за платена такса/цена, се извършва по един от следните начини:

– в Центъра за административно обслужване/ЦАО
гр. Сунгурларе, ул.“Г.Димитров“№10.

– по електронен път чрез изтегляне на образец за исканата услуга от сайта на общината, попълване, сканиране на попълнения образец, подписване с универсален електронен подпис /УЕП/ и изпращане на адрес: E-mail: mariana_petkova76@abv.bg ; mdtsungurlare@gmail.com

2/ Пред община Сунгурларе 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 .

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност .

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

/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;

/7/ Подаването на заявление/искане и получаването на документите за комплексно административно обслужване се извършва по правилата на ал.1 или чрез лицензиран пощенски оператор, за сметка на заявителя.

Чл.24./1/ Община Сунгурларе, 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, извършвани от община Сунгурларе, приета от Общински съвет.

/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 Сунгурларе, 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 Сунгурларе с Хартата на клиента.

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

1. кутии за анкетиране за административното обслужване и за сигнали срещу корупция в сградата на община Сунгурларе ул. Г. Димитров №10.

2. възможност за изтегляне на Анкетна карта от интернет страницата на общината www.sungurlare.bg , за коментари, похвали или оплаквания и възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация чрез сайта на общината;

/2/ Община Сунгурларе проучва и измерва удовлетвореността на потребителите веднъж годишно.

/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 на община;
- 4.Началник отдели.
- 5.Длъжности пряко подчинени на кмета на общината.

/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 ЦАО , или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.29./1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ при регистрацията му в електронната система на Общината, 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 След получаване на документа и поставяне на резолюция от прекия ръководител към съответния служител се извършва анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

- 1.Видът и средството за обратна връзка;
- 2.Целевата група от потребители;
- 3.Основна тема /въпроси в информацията.

Чл.31.На всеки б/шест/ месеца секретарят на общината съвместно с директорите на дирекции ,началник отдели и гл. експерти изготвят аналитична обобщена справка ,която съдържа информация за съществуващото положение ,характеристика на проблемите и тяхното отстраняване.

Чл.32. Общите стандарти на администрацията ,начините на получаване на обратна връзка от потребителите , правата на потребителите и организацията на работа със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване са определени с Хартата на клиента.

Чл.33. Всяка година до 1 /първи/ април общината изготвя доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги за предходната календарна година и го публикува на интернет страницата на общината.

Чл.34.Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност в Община Сунгурларе.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководството на общината и служителите в общинската администрация са задължени да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Настоящите правила са утвърдени на основание чл.5а ал.1 от Закона за администрацията и влизат в сила от 01.01.2023г.

