



ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ

Изготвил: Елена Симеонова

Секретар на община Чипровци

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ

*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 Чипровци 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 Чипровци се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на община Чипровци.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Чипровци.

/2/ "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на община Чипровци, 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.

/3/ "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 Чипровци се осъществява чрез:

- „Център за административно обслужване” (ЦАО) към Дирекция "Административно обслужване“. Указателни табели насочват гражданите към ЦАО, който се намира в сградата на общината, с адрес гр. Чипровци, бул. "Петър Парчевич" № 45.
- В центъра се обслужват граждани и от служители от отдел "Бюджет и финанси" – Гл.експерт, „Местни данъци и такси" и гл.специалист, „Местни приходи“.

/2/ Комплексното административно обслужване в община Чипровци се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.5. Община Чипровци задължително използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални 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 Чипровци и на информационните табла.

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

Център за административно обслужване – бул. „Петър Парчевич" № 45 - от понеделник до петък от 8.00 до 17,00 часа;

/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 информация и обслужване на граждани осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на община Чипровци, 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 Чипровци услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Център за административно обслужване, гр. Чипровци, бул. "Петър Парчевич" № 45.
2. интернет страницата на община Чипровци на адрес: www.chiprovtsi.bg;
3. информационните табла във всички населени места.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, гр. Чипровци, ул. "Петър Парчевич" № 45 и на интернет страницата на общината в раздел „Административно обслужване“.

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 – информационни табла 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“.

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от „Центъра за административно обслужване“ с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

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 комплексното обслужване се подпомага от служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е 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 местата по чл. 4, ал.1 от настоящите „Правила“, а организацията по финализиране на услугата става 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.

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

Чл.14. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в община Чипровци 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 Чипровци, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.15. /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.16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна 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.17. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на „Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци“.

Чл.18. 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.19. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в чл. 20 от „Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци“.

Чл.20. /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.21./1/ Община Чипровци 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 Чипровци 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, съгласно „Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци“.

/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 Чипровци.

/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.22. /1/ Община Чипровци изпълнява административните услуги, посочени в Наредба № 2 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Чипровци, приета от Общински съвет Чипровци, 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 територията на Община Чипровци“, приета от Общински съвет - Чипровци.

Чл.23. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Чипровци, с „Хартата на клиента“ и „Етичния кодекс“.

Чл.24. /1/ Община Чипровци създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Книга за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО ;

2. Анкетни карти и форуми в интернет - страницата на община Чипровци;
3. Попълване на анкетна карта в ЦАО;
- /2/ Община Чипровци 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.25. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.26. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината;
4. Финансов контролър;
5. Главен архитект;
6. Началници на отдели.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.27. /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 деловодната дейност в община Чипровци“ и „Устройствения правилник на общинската администрация на община Чипровци“.

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 са утвърдени със **Заповед № 121/26.04.2022 г.** на кмета на общината и влизат **в сила от 01.05.2022 г.**