



ОБЩИНА БОЛЯРОВО, ОБЛАСТ ЯМБОЛ

гр.Болярово, област Ямбол, п.к.8720, ул."Димитър Благоев" №7
Кмет тел.: 04741/6250, 6251; факс: 04741 / 6900; моб.тел: 0889/815616
E:mail: boliarovokmet@abv.bg

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БОЛЯРОВО

УТВЪРДИЛ,

**СЕКРЕТАР
ОБЩИНА БОЛЯРОВО**

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Болярово регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях .

Чл.2 Административното обслужване в Община Болярово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за 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 Болярово.

/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. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II.ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4

/1/ Административното обслужване в Община Болярово се осъществява от отделите на общинската администрация.

/2/ Административното обслужване в Община Болярово се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общинската администрация и съответните институции и организации.

/3/ Административното обслужване се извършва по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

/4/ Исканията са в свободна форма, окомплектовани съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени образци, същите се предоставят на лицата в ЦАУ на общината.

/5/ Приемането и регистрирането на документи в Община Болярово се извършва в ЦАУ.

Чл.5 Ред за движение на преписките:

/1/ След приемане, всички преписки в деня на получаването им, се предават на кмета на общината или на упълномощения от него заместник.

/2/ Кметът насочва преписките като ги разпределят с писмена резолюция до съответните ръководители на административните звена. Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя ръководителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия. Тя се отразява в електронната система за регистрация и контрол.

/3/ След резолирането служителят, обслужващ деловодството завежда преписките в деловодната програма и препраща преписките до съответните длъжностни лица, отдели или сектори за изпълнение на задачите.

/4/ Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде препратена по компетентност до друга администрация, то те я изпращат, като информират и подателя за това.

/5/ 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 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;

/6/ 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.

/7/ Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща неразпечатана на подателя.

/8/ Движението на преписката в или между отделните административни звена се отразява в електронната системата за документооборот. За разграничаване на отговорностите между отделните административни звена и служители, преписките трябва да се предават между тях, чрез вписване в деловодната система, с цел проследяване на движението.

/9/ Деловодната система позволява във всеки един момент да се получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки

Чл.6 Административното обслужване в Община Болярово се осъществява при спазване на задължителните стандарти за качество на административно обслужване :

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване е не повече от 20 мин. ;

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл.7 Работното време за работа с клиенти в

/1/ Център за административно обслужване е от 8.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.00 часа

/2/ останалите служби е от 8,00 до 12,00 и от 13,00 до 17,00 часа

Чл.8 Освен гербът на община Болярово, задължително се използва слоганът на държавната администрация при:

1.изготвяне на информационни материали;

2.изготвяне на указателни табели, на информационни табла, на кутиите за мнения и коментари, на интернет страницата на общинската администрация.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9

/1/ Отделите осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от тях.

/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 Информация за предоставяните от община Болярово услуги може да бъде получена от:

1. Съответните отдели - всеки работен ден от 8,00 до 12,00 и от 13,00 до 17,00 часа;

2. Интернет адреса - <http://bolyarovo.eu/> или на e-mail: boliarovokmet@abv.bg;

3. На телефони : 04741/6901, 6926 в рамките на работното време .

Чл.11

- /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7/седем/дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове;
- /2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства;
- /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 /СУНАУ/, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;
- /4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на началниците на съответните отдели.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12 При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

Чл.13

- /1/ Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в ЦАУ на Общината- деловодство, която организира изпълнението по служебен път съгл.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 на другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване , са в съответствие с глава пета, раздел I на Административнопроцесуалния кодекс.

V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 14

- /1/ Община Болярово 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, извършвани от Община Болярово, приета от Общинския 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 Болярово, приета от Общинският съвет.
- /3/ Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва по възможност веднага, но не по-късно от 3 работни дни .
- /4/ Извършващият административната услуга се произнася по искане за издаване на акт най-късно 7 дни от постъпването на искането.
- /5/ Извършващият административната услуга се произнася в 7 –дневен срок по искания за извършване на административни услуги, които се оформят писмено.
- /6/ Когато извършването на услугата налага установяване на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания, срокът за нейното извършване може да бъде продължен в случаите по ал.3 до 14 дни, а в случаите по ал.4 и 5 - до 1 месец.

Чл.15

- /1/Административната услуга може да бъде извършена като устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение, схема, чертеж, скица или друг документ.
- /2/Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

Чл.16

- /1/ Извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт.

/2/ Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен срок от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото или по друг обичаен начин.

Чл.17

/1/ Община Болярово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в общинската администрация;

2. кутия за сигнали срещу корупция във фоайето на общината.

/2/ Община Болярово 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.

Чл.18 Администрацията поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.19

/1/ Общинска администрация на Болярово отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване/ССАО/.

/2/ Задълженията за попълване и публикуване на данните в ССАО се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

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

Чл.20 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.21

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

1. Кмет;

2. Заместник-кмет;

3. Секретар;

4. Ръководители на звена - началници на отдели и сектори.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически или юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в съответния отдел или чрез подаване на сигнал по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.22

/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/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/3/ 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.23 Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност.

VII. ВЪТРЕШНО-АДМИНИСТРАТИВНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА ПРИ ПРОВЕРКИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ ОМБУДСМАНА, И ЗА СЪОБРАЗЯВАНЕ С НЕГОВИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

Чл.24 Всички служители в общинска администрация – Болярово са длъжни да оказват съдействие и да се съобразяват с отправяните препоръки на националния Омбудсман, в съответствие със Закона за Омбудсмана/ЗО/ и Правилника за организацията и дейността на Омбудсмана/ПОДО/.

Чл.25 Всички писма и документи, изпратени от Омбудсмана, се регистрират в деловодната система на Общинска администрация-Болярово се обработват в съответствие с вътрешните правила за административно обслужване в Общинска администрация-Болярово.

Чл.26 При постъпило искане за предоставяне на помещение - общинска собственост, за откриване на временна приемна на Омбудсмана на територията на община Болярово, същото се разглежда и при наличие на подходящо помещение се предоставя за нуждите и срока на действие на приемната.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

&2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на общината.

&3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване се издават на основание на Чл.5а, ал.1от Закона за Администрацията (обн. бр.103 от 05.11.1998 г. и следващите изменения) и Чл.1, ал.2 Наредбата за административно обслужване (обн. ДВ бр.78 от 26.09.2006 г. и следващите изменения.)