

ОБЩИНА РАДНЕВО, ОБЛАСТ СТАРА ЗАГОРА

УТВЪРДИЛ КМЕТ:

/д-р Теньо Тенев/

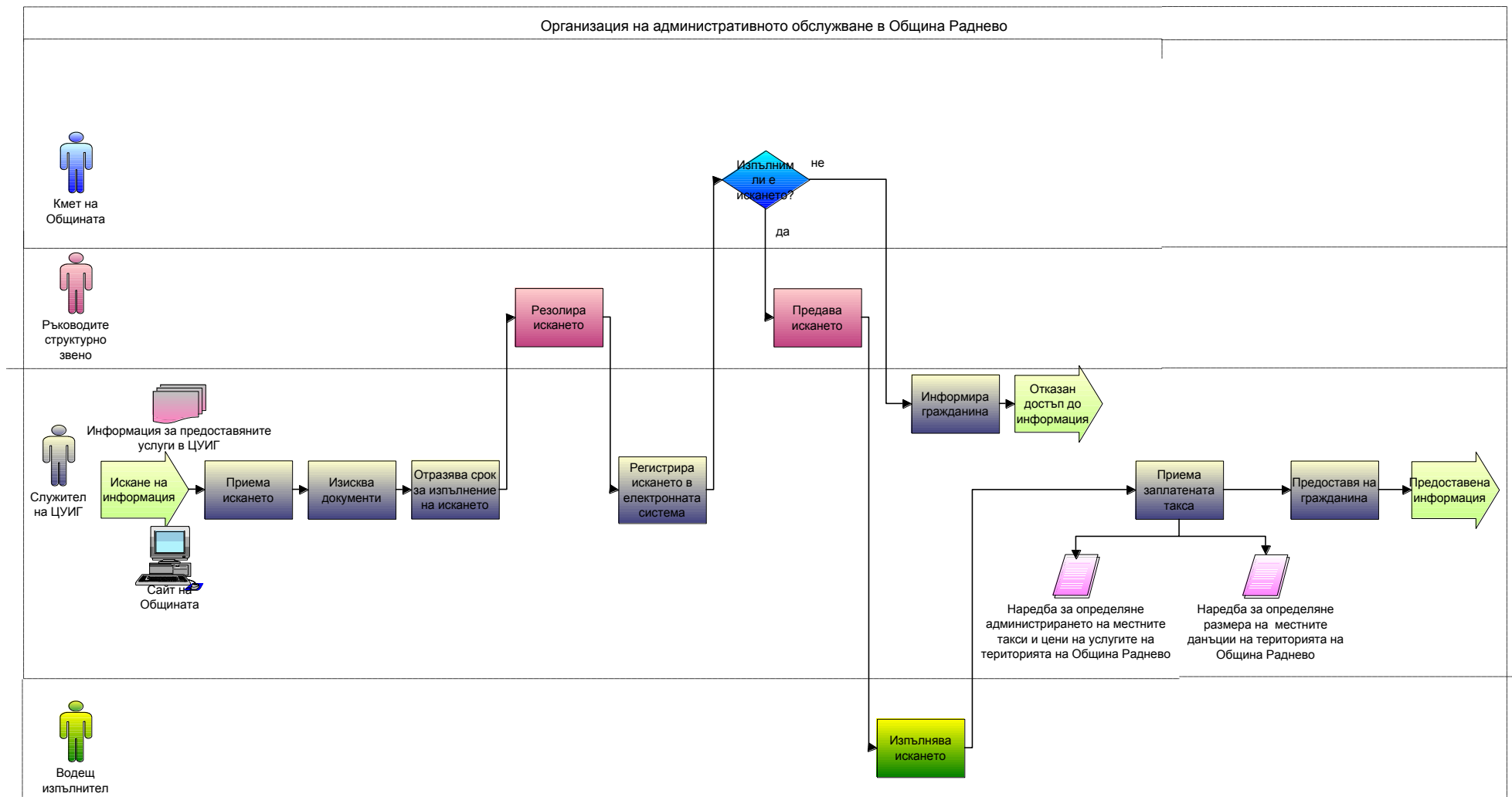
Дата: 07.07.2016 г.

ПРОЦЕДУРА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА РАДНЕВО

РАДНЕВО

I. Диаграма на процеса



II. Отговорности, изменение, абонамент

За спазването и контрола на процеса отговаря **Секретаря на общината**.

Промените в тази основна процедура стават със заповед на орган по назначение.

Процедурата е публикувана на страницата на Системата за управление на качеството.

За поддържането и измененията на процедурата отговаря **Секретаря на общината**.

III. Общи положения

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Раднево 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 Раднево се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общината.

Чл. 3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Раднево.

/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 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.

IV. Организация на административното обслужване

Чл. 4. /1/ Административното обслужване в Община Раднево се осъществява чрез „Център за услуги и информация на гражданите”(ЦУИГ), обозначен с указателни табели на български и английски, в сградата на Общината с адрес град Раднево улица "М. Станев" № 1 и служителите в звено "Местни данъци и такси", в същата сграда

/2/ Административното обслужване в Община Раднево се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината.

Чл. 5. Освен символите на Община Раднево – химн, герб и знаме, задължително се използват логото и слога 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 в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Общината и на информационните табла.

Чл. 8. /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите и служителите на звено “Местни данъци и такси” е от .8.30 до .17.00 часа.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със Заповед на Кмета на Общината, по предложение на съответния Директор на Дирекция.

V. Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

Чл. 9. /1/ Центърът за услуги и информация на гражданите осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Раднево.

/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 Раднево услуги може да бъде получена от:

1. звено за административно обслужване: “Център за услуги и информация на гражданите” адрес Община Раднево и на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
2. телефон.0417 81 222 и телефоните на звената;
3. Интернет адрес: www.obshtina.radnevo.net
4. информационно табло в ЦУИГ.

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

1. на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
2. на интернет адрес: www.obshtina.radnevo.net с възможност за изтегляне;

Чл. 11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила промени в нормативните актове;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, 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 Дирекция „АПИО“ с непосредственото участие на Ръководителите на структурните звена.

VI. Служебно начало

Чл. 12./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки за осъществяване на 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.

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 за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

VII. Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Раднево се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦУИГ на директор дирекция „АПИО“, по компетентност;
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 и регистрация от ЦУИГ;
3. Да подпомагат служителите от Центъра с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Общината,

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 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:

- да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок , или респективно по резолюция;
- след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
- да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
- да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
- да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
- 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;
- да информират прекия си ръководител, респективно 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 в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
 - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
2. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. 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 чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Исканията за извършване на административна услуга предоставяна от звено "Местни данъци и такси", се подават в звеното, като услугата се заплаща в "ЦУИГ" .

Чл. 19. /1/ Кметът, Заместник Кметовете и Секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните Директори на Дирекции, Началници на Отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на Дирекции, Отдели и сектори 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 резолиращия.

Чл. 20. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

/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, резолиращия определя водещ. Отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на водещия, който от своя страна запознава резолиращия в срок, не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

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 от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл. 22. При представяне на документ-отговор на жалби и сигнали за подпис, същият предварително се съгласува със Секретаря и към него се прилага и преписката, по повод на която е съставен.

Чл. 23. /1/ Изходящите и вътрешните 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, и един екземпляр за архивиране, 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.

VIII. Взаимодействие с потребителите на услуги

Чл. 24./1/ Община Раднево приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община Раднево 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 "Инструкция за реда и организацията на документооборота в общинската администрация".

/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 "Инструкция за реда и организацията на документооборота в общинската администрация".

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

/6/ За исканията, подадени по пощата, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

Чл. 25. /1/ Община Раднево, 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 Раднево", приета от Общинския съвет.

Чл. 26. При работа с клиенти служителите от ЦУИГ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Раднево с Хартата на клиента, Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството.

Чл. 27. /1/ Община Раднево създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания на гише „Информация” в ЦУИГ.
2. *пощенска кутия за сигнали срещу корупция също в Информационния център*
3. *рубрики „Форум” и „Мнения” в Интернет страницата на Общината*

/2/ Община Раднево проучва и измерва удовлетвореността на потребителите два пъти

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.

IX. Организация на контрола по изпълнението 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 предоставяните услуги.

Чл. 29. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – Директори на Дирекции, Началници на Отдели.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система или лично в ЦУИГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 30. /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. 31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и “Инструкция за реда и организацията на документооборота в общинската администрация”.

X. Заключение разпоредби

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от съответния началник отдел с взаимодействието на служителите в ЦУИГ с непосредственото участие и контрол на директорите на дирекции в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се утвърждават от Секретаря на Общината, и стават

неразделна част от настоящите Правила.

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

§3. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

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

§5. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета, по предложение на Секретаря на общината и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

§6. Настоящите правила отменят “Инструкцията за редът и организацията на административното обслужване на физически и юридически лица”.

ИЗГОТВИЛ:

/Н-к отдел ГРАО /