

УТВЪРДИЛ:/ П/
ГЮРСЕЛ АЛИ
Секретар на Община Самуил

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

**РАЗДЕЛ I.
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Член 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Самуил служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

Член 2. Административното обслужване в община Самуил се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Хартата на клиента в община Самуил, както и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. Различни форми и канали за достъп до административните услуги и информацията до тях;
3. Любезно, делово и отзивчиво отношение;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрацията;
5. Надеждна обратна връзка;
6. Служебно начало и служебно събиране на информацията, която се създава и съхранява в общината;
7. Стремение към автоматизиране на процесите по предоставяне на административни услуги и осигуряване на електронен достъп до тях.

Член 3. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на имиджа и доверието към администрацията е качеството на приемане на заявленията за достъп до услуги, предоставяне на информация за услугите, обработването на заявленията и обратна връзка за удовлетвореността на потребителите от обслужването.

**РАЗДЕЛ II.
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Член 4.(1) Административното обслужване в община Самуил се осъществява чрез:
Фронт-офис: Гише 1-Каса местни данъци и такси;

Гише 2- Услуги по гражданско състояние и териториално-селищно устройство, услуги по общинската собственост и други, събират се таксите за съответните услуги и се получават готовите документи;

Деловодство / стая 103/- регистрира се входящата, изходяща, вътрешна кореспонденция и електронна поща, получена на официално обявения електронен адрес; подават се жалби, сигнали и др. от граждани; входират се заявления за достъп до обществена информация;

Местни данъци и такси /стая 108/- Услуги по местни данъци и такси;

(2) Административни услуги се предоставят и в кметствата и кметските наместничества в община Самуил.

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

Член 5.Община Самуил освен своите символи (герб и знаме), задължително използва и 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 информационните табла, на интернет страницата.

Член 6.Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Член 7.Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали, са описани в Хартата на клиента на община Самуил и оповестени на интернет страницата на Общината и на информационните табла.

Член 8.Работното време за работа с клиенти във всички звена е:

- Преди обяд от 08:00 ч. – до 12.00 часа;
- След обяд от 13:00 ч. – до 17.00 часа;
- Обедна почивка от 12:00 ч. – до 13:00 часа;

РАЗДЕЛ III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Член 9. (1) Във фронт-офиса се осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на община Самуил, както и за реда и организацията на 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.

Член 10. (1)Информация за предоставяните услуги може да бъде получена от:

1.служителите във фронт-офиса, във звената за обслужване в административната сграда на община Самуил с административен адрес: село Самуил, ул.”Хаджи Димитър” № 2, кметствата и кметските наместничества на територията на община Самуил;

2.интернет страницата на общината на адрес: www.samuil.eu;

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

1. фронт-офиса в административната сграда на община Самуил с административен адрес: село Самуил, ул.”Хаджи Димитър” № 2, кметствата и кметските наместничества на територията на община Самуил;

2. интернет страницата на общината в раздел ” Административни услуги”;

Член 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 актуализацията;

(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;

(4)Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на директорите на дирекции, съгласувана и одобрена от секретаря на общината.

РАЗДЕЛ IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Член 12.(1)При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация спазва принципа на служебно начало, като изисква информацията от структурните си звена и осигурява необходимото междуведомствено съгласуване(осъществява комплексно обслужване на клиентите), когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2)Организацията по комплексното обслужване се осъществява от служителите работещи във фронт-офиса, описани в 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.

Член 13.(1)Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава едно искане във фронт-офиса, 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 административните услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са в съответствие с Глава пета "Издаване на административни актове", Раздел I "Индивидуални административни актове" на Административнопроцесуалния кодекс.

Член 14.(1)Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти.

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

РАЗДЕЛ V.

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Член 15.(1)За навременното и пълно обезпечаване с информация служителите, извършващи административното обслужване, ръководителите и останалите служителите от структурните звена на община Самуил се задължават:

1.да подават в 3-дневен срок на съответния служител, извършващ административното обслужване по компетентност всички промени за актуализация на информационния масив;

2.да подпомагат служителите извършващи административното обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

(2) Служителите от фронт-офиса могат да изискат предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена на общината, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Член 16.(1)Служителите извършващи административно обслужване, приемат документи във връзка с изпълнение на административна услуга и решения, и предават готови документи на физическите и юридическите 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, респективно по резолюция, определен срок;

2.след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за Националния архивен фонд;

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 незаведените преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв начин 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, респективно 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 спазва установените срокове;

10.при напускане на работа, напускащия служител предава с протокол всички документи на прекия си ръководител;

11.да предават документите за експедиция/изпращане/ в деловодството с:

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

- входящия номер на писмото на което се отговаря.

Член 17.Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1.да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система, и да подготвят до 5 число на следващия месец справка за просрочените преписки;

2.да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители и звена;

3.да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които напускат работа;

4.при напускане на работа, да изискат от напускащия служител предаване с протокол на служебната документация;

Член 18.За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност в Община Самуил.

Член 19.(1) Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.кмет или друг служител, при наличие на делегиране на права по смисъла на Закона за местното самоуправление и местната администрация или друг специален закон.

(2) Упълномощаването се извършва със заповед, в която изрично се изброява обема и вида на дейностите/задачите/ и лицата, които се упълномощават да подписват съгласно нормативен акт.

Член 20. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилагат първичния документ (искане, жалба) или преписката, по повод на които е съставен.

Член 21.(1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане след полагане на печат на общината подписани, правилно оформени и адресирани.Документите се комплектоват с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране(класиране към дело), който остава заедно с преписката в деловодството.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения и изменения.

РАЗДЕЛ VI.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Член 22.(1) Община Самуил приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Пред община Самуил 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 лица или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3)Писмените искания (заявления, включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите във Фронт-офиса или деловодството, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност на община Самуил и Правилника за устройството и дейността на общинска администрация Самуил.

(4) Исканията внесени устно се отразяват в протокол, подписан от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от Административнопроцесуалния кодекс, Инструкцията за деловодната дейност на община Самуил и Правилника за устройството и дейността на общинска администрация Самуил.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Самуил.

(6) За искания, подадени по пощата, включително и по електронната поща, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Член 23.(1) Община Самуил изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове посочени в Наредба № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Самуил, приета от Общински съвет Самуил.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услугите от потребителите, се извършва съгласно Наредба № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Самуил, приета от Общински съвет Самуил.

Член 24. При работа с клиенти служителите от фронт-офиса и останалите структурни звена, спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Самуил с Хартата на клиента на община Самуил, Етичния кодекс за поведение на служителите в общинска администрация Самуил и настоящите правила.

Член 25.(1) Община Самуил създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за предложения, оплаквания, похвали и сигнали за корупция;

2. анкетни карти и форум в интернет страницата на община Самуил;

(2) Община Самуил проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(3) Получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се използва за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

РАЗДЕЛ VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Член 26. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка по точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Член 27.(1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кмет;

3. Секретар на община;

4. Главен архитект;

5. Ръководители на звена- директори на дирекции.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично във деловодството, през интернет или по телефона, или чрез подаване на жалба по отношение на качеството на извършваните административни услуги.

Член 28.(1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или 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 Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Член 29. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, инструкцията за деловодната дейност в община Самуил и Правилника за устройството и дейността на община Самуил.

РАЗДЕЛ VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 30.(1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Самуил.

(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) "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

(4) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, 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.

(5) Административните органи, лицата осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, не могат да изискват от гражданите и организациите предоставянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данни.

(6) Първичен администратор на данни е административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за граждани или организации за първи път и изменя или заличава тези данни.

РАЗДЕЛ IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите Вътрешни правила се приемат на основание член 5а, ал. от Закона за администрацията и член 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

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

§3. Технологичните карти на процесите се изготвят от ръководителите на административни звена / директори на дирекции, управители на общински предприятия/ с непосредственото участие и контрол на секретаря на общината в срок до 4 /четири/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила. Същите се утвърждават от секретаря на общината и стават неразделна част от вътрешните правила.

§4. Контролът по спазването на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на общината и директорите на дирекции.

§5. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Самуил 21.06.2018 г. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс.