



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

**УТВЪРДИЛ,
СЕКРЕТАР
ОБЩИНА БОЛЯРОВО**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В 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. експертните, 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 ЦАО на общината.

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

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 резолирания. 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 документооборота. 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 Работно време за работа с клиенти:

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

/2/ на останалите отдели 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 ч.;

2. Интернет адрес - <http://bolyarovo.bg/>

или на e-mail: obstina@bolyarovo.bg, 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 услугите в административния регистър, съгласно Закона за администрацията.

/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 ЦАО 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 във фойейето на общината.

/2/ Община Болярово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от 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.

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 Интегрираната информационна система на държавната администрация /ИИСДА/.

/2/Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА 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/ Сроктът 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.)

&4. Вътрешните правила са актуализирани, съгласно заповед № РД-5-399/12.07.2022 г. на кмета на община Болярово.