



РАДОМИР

ОБЩИНА РАДОМИР

ОБЛАСТ ПЕРНИК

Радомир 2400, пл. "Свобода" 20, тел: +359 777 82 490, факс: +359 777 82 502;
e-mail: obshtinaradomir@abv.bg; www.radomir.bg

УТВЪРДИЛ:
ПЛАМЕН АЛЕКСИЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА РАДОМИР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА РАДОМИР

РАДОМИР
2020г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за административното обслужване в Община Радомир служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в Община Радомир се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване. Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Община Радомир.

Чл.3./1/ "Административното обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Радомир:

/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.

II. ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4./1/ Административното обслужване в Община Радомир се осъществява чрез фронт-офис и деловодството на Общинска администрация - Радомир с указателни табели на български език, в сградата на Общината с адрес гр. Радомир. пл. "Свобода" № 20, и от звено „ГРАО" с адрес гр. Радомир. пл. "Свобода" № 20, както и в отдел "Месни данъци и такси", с адрес гр. Радомир. пл. "Свобода" № 20.

/2/ Административното обслужване в Община Радомир се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

/3/ Административното обслужване се извършва чрез автоматизирана деловодна информационна система - АКСТЪР , с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

/4/ Администрацията осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване.

Чл.5. Освен символите на Община Радомир, задължително се използват 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 (поставена на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребители на административни услуги) и оповестени чрез интернет страницата на Община Радомир.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти е от 8:00 до 17:00 часа за фронт-офиса и Каса към отдел „Месни данъци и такси“.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите, работещи за горепосочените звена се определя със Заповед на Кмета на Община Радомир.

/3/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/4/ В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. 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 Радомир услуги може да бъде получена от:

- Фронт-офиса и Деловодството на адрес: гр. Радомир, пл. "Свобода" № 20, и на местата горепосочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила; Телефоните на звената 0777 / 80 381 314; 0777 / 80 381 315.

Интернет адрес <https://radomir.bg/> ;

/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 <https://radomir.bg/> 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, дигитални, 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 Секретаря на общината с непосредственото участие на служителите от структурните звена (чл.16, ал.6 от НАО), съгласувана и одобрена от ръководителите.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12./1/ При осъществяване на административното обслужване на администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в деловодството с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и 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 във фронт-офиса, където се организира изпълнението му по служебен ред.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в деловодната система - Акстър.

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

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

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на Началник отдел "Обслужване" за актуализация в системата;

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 във фронт-офиса и деловодството на Общинската администрация;

3. Да подпомагат служителите от фронт-офиса и деловодството с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от фронт-офиса и деловодството могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена за Община Радомир, 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:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им в деловодната система- Акстър и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция в определения срок;

2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране съгласно ЗДАФ;

3. Да връщат незабавно във фронт-офиса или деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едноструктурно 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. Да информират прекия си ръководител, ресорен, ползвателя на услугата - писмено, за причините налагащи удължаване на срока;

8. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

КХ Да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
- с входящия номер на писмото на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител върху документа подлежащ на регистрация и контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи;

3. Да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

4. 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 автоматизираната деловодна информационна система за регистрация и контрол на документооборота в деловодството, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Исканията за извършване на административна услуга предоставяна от отдел "Месни данъци и такси " се предават на ръка на съответните длъжностни лица за изпълнение.

Чл.19./1/ Кметът, Зам.-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 или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели 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 във фронт-офиса и 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, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е 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 зам.-кмет или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на Кмета лице.

Чл.22. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител, Директор дирекция и ресорния зам.-кмет и към него се прилага и искането, жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.23./1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството или фронт-офиса 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.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

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

/2/ Пред Община Радомир 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 Деловодството се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за документооборота в Община Радомир.

/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 Инструкцията за документооборота в Община Радомир.

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

/6/ За исканията, подадени по пощата, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.25./1/ Община Радомир определя срокове за изпълнение, за определен вид административни услуги, които са посочени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Радомир.

/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 Радомир, приета от Общински съвет - Радомир.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от фронт-офиса и деловодството спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Радомир с Харта на клиента.

Чл.27./1/ Община Радомир създава, поддържа и развива различни канали за обратна

връзка с клиентите:

1. По пощата на адрес: гр. Радоми, пл. „Свобода“ № 20, административна сграда на Община Радомир,

2. Във фронт-офиса и деловодството;

3. На горещи телефони 0777/80 507 210 (секретар на Община Радомир)/ 0777/ 82 490 (Технически сътрудник)

4. Приеман ден на кмета: всеки втори четвъртък от месеца;

5. Сигнали за корупция в общинска администрация се подават към Интернет сайта на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерския съвет.

/2/ Община Радомир 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 анализирания 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.

VII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО 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:

1. Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал.1-5 се извършват от секретаря на Общината.

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 лично във фронт-офиса или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административна 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 ЛПК, 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 система.

Чл.31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1-/1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена 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. Технологичните карти на процесите се въвеждат в деловодната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

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

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

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

§6. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на Община Радомир и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.