

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация Бобов дол

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за административното обслужване в Община Бобов дол служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване.

Чл.2. Административното обслужване в Община Бобов дол 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 Бобов дол.

(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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. (1) Административното обслужване в Община Бобов дол се осъществява чрез „Център за административно обслужване”, означен с указателна табелка.

(2) Административното обслужване в Община Бобов дол се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Община Бобов дол.

Чл.5. Община Бобов дол, задължително използва логото и

слогана на държавната
я при:

администраци

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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Бобов дол и информационни табла

.

Чл.8.(1). Работното време за работа с клиенти в Център за административно обслужване е от 8 : 3

0ч. до 17:

15

часа

, като

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.

(2) 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.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9.(1). Центърът за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Бобов дол

.

(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 Бобов дол услуги може да бъде получена от:

- 1. Център за административно обслужване, гр. Бобов дол, ул. "27-ми октомври" № 2;**
- 2. Телефони: 0702 / 63915; 62323; 65273; 63463**
- 3. Интернет адрес: www.bobovdol.eu.**

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, ведно с уникалния идентификатор съгласно Регистъра на услугите, 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 служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12.

(1) 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.

(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 заявление в центъра за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

(2) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят

подава искане, което е адресирано да кмета на Община Бобов дол, в съответното звено за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издадени от други администрации.

(3) Формата на заявленията, редът и сроковете за отстраняване на тях, о им на компетентен орган, сроковете за извършване на административните услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I от АПК. недостатъците в препращанет

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

Чл.14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в деловодството, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Бобов дол

се задължават:

1. 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 в деловодството на Общинска администрация Бобов дол ;

2. Да подпомагат служителите от деловодството с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от деловодството могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Бобов дол , когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.15. Служителите от центъра за административно обслужване:

1. Предоставят информация за административните

услуги на достъпен и разбираем език;

2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по установения ред;

4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. Дават информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. Предоставят исканите документи;

10. Осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената работещи по преписките, образувани въз основа на сигнали и предложения.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

**Чл.16.(1) Община Бобов дол приема писмено и устно подадени
заявления за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги съгласно чл.29 от АПК.
Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно Приложение 1.**

(2) Пред Община Бобов дол потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Писмените заявления, приети от служителите в деловодството, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за информационно-деловодната дейност и работата с документите в Общинска администрация Бобов дол

(4) Датата на започване на производството по извършване на

**административната услуга е датата на постъпване на
заявлението
в Община
Бобов дол.**

**Чл.17.(1) Община Бобов дол, за определен вид
административни услуги, посочени в
Наредбата за определянето и администрирането на местните
такси и цени на услуги на територията на
община
Бобов дол
извършва:**

- 1. Обикновена услуга – в рамките на седем работни дни;**
- 2. Бърза услуга – в рамките на три работни дни**
- 3. Експресна услуга – в рамките на един работен ден.**

**(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клие
нтите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и
администрирането на
местните такси и цени на услуги, извършвани от Община
Бобов дол
, приета от Общински съвет
Бобов дол**

.

Чл.18. При работа с клиенти служителите от деловодството

спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Бобов дол
с Хартата на клиента.

Чл.19.(1) Община Бобов дол създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания поставена в _____ Це нтър за административно обслужване – гр. Бобов дол;

2. В специално отреденото място на Интернет-страницата на Община _____ Бобов дол www.bobovdol.eu е отредено място за подаване на предложения , както и сигнали за корупция в общинска администрация ;

3. По пощата на адрес: гр. Бобов дол ПК2670, ул. “27-ми октомври” № 2;
4. В деловодството;
5. Приеман ден на кмета: четвъртък от 10⁰⁰ – 12⁰⁰ часа;
6. Община Бобов дол проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно,

съгласно
на методология.

утвърде

7. Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

8. 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. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО 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 и се извършва от секретаря на общината.

Чл.21.(1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

- 1. Кмет;**
- 2. Заместник-кмет;**
- 3. Секретар;**

4. Началник отдели

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, поср
едством деловодна
справка за движението на преписката им лично в
Ц
етър
за административно обслужване
или
подаване на жалба по отношение качеството на извършваните
административни
услуги.

Чл.22. Всички дейности по документите, от регистрацията до
предаването им за архивиране са съгласно настоящите
правила и Инструкцията за
информационно-деловодната дейност и работата с
документ
ите
в Общин
ска администрация
Бобов дол
.

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

§4. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване са утвърдени със заповед

на кмета на общината и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1