

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.Настоящите вътрешни правила, наричани по-нататък Правилата, служат за регулиране взаимодействието на звената, отделите и дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия.

Чл.2.Административното обслужване в община „Тунджа” се осъществява при спазване на принципите, регламентирани в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, Харта на потребителя.

Чл.3./1/„Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община „Тунджа”.

/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 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 овластена организация.

Чл.4.Основен момент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и издигане имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема на потребителите на административни услуги.

Чл.5.Всички принципи и стандартите по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на общината, информационни табла и дигитални.

II.ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.6./1/Административното обслужване в община „Тунджа“ се осъществява чрез следните звена:

1.„Административен център” - партерен етаж, в който са разположени:”Местни данъци и такси”, „Деловодство” и „Каса”;

2.„Едно гише” - партерен етаж, което извършва услуги по „Териториално и селищно устройство”;

3.отдел „Общинска собственост” – етаж 3, стая 306-307;

4.звено „Гражданска регистрация” и „Гражданско състояние” -етаж 4, стая 413;

5.населените места.

/2/На посочените места се поставят указателни табели на български и английски език.

Чл.7.Освен герба на община „Тунджа”, задължително се използват лого и слоган на държавната администрация при:

1.изготвяне на информационни материали;

2.изготвяне на указателни табели на входа на общината, кутията за мнения и предложения, на интернет страницата, на информационни табла.

Чл.8.Работното време за обслужване на лица през всеки работен ден е, както следва:

1.Отдел „Местни данъци и такси”

- от 8,00ч. до 16,00ч.

2.„Деловодство”

- от 8,00ч. до 12,00ч.

от 13,00ч. до 17,00ч.

3."Каса" в Центъра за административно обслужване

- от 8,00ч. до 12,00ч.

от 13,00ч. до 17,00ч.

4."Едно гише – ТСУ"

- от 8,00ч. до 12,00ч.

от 13,00ч. до 17,00ч.

5. дирекции и отдели

- от 8,00ч. до 12,00ч.

от 13,00ч. до 17,00ч.

6.населени места

- от 8,00ч. до 12,00ч.

- от 13,00ч. до 17,00ч.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9./1/ Дирекциите предоставят информация за реда, условията, 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./1/ Информация за видовете услуги, реда, условията и организацията за предоставянето им може да се получи от:

1.Административен център в сградата на общината:

-„Местни данъци и такси” - телефони: 66 15 65 / 221, 222

- „Деловодство” , телефон – 66 15 65 / 209;

- Каса, телефон – 66 15 65 / 227;

2."Едно гише – ТСУ", телефон – 66 15 65 210;

3.звено „Гражданско състояние” и „Гражданска регистрация”, телефон – 66 15 65 / 206;

4.отдел „Общинска собственост”, телефон -66 15 65 / 302,303;

5.населени места

6.информационни табла в Административния център и коридора на партерен етаж

7.интернет адрес: www.tundja.net

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

1.Административен център - отдел „Местни данъци и такси”;

2."Едно гише – ТСУ”;

3. звено „Гражданско състояние” и „Гражданска регистрация” ;

4.отдел „Общинска собственост”

5.населени места

6.интернет адрес: www.tundzha.net с възможност за изтегляне

Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира във всички източници в 7 – дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страница на община „Тунджа”.

/2/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърден със заповед на Министъра на ДААР.

/3/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на директорите на дирекции, началници на отдели, съгласувана и одобрена от секретаря на общината.

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 РБългария.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звената и отделите в администрацията под ръководството на директорите на дирекции, началници на отдели и контрол от страна на секретаря на общината.

Чл.13. Формата на заявленията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административната услуга, както и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I от АПК.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяването на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят от директорите на дирекции и началници на отдели за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

V.ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ, СВЪРЗАНИ С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

1.да подават в срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за обслужване в Административния център, звеното за обслужване “Едно гише – ТСУ”, дирекция „АИО и ЧР” и отдел „Общинска собственост” по компетентност;

2.да подпомагат служителите от администрацията по ал.1 с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите.

Чл.16./1/ Служителите по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административните услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното за обслужване в Административния център и звеното за обслужване на „Едно гише -ТСУ“:

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 или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред.

4.проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга.

5.дават информация за хода на работата по преписката.

6.осъществяват връзката с останалите звена от администрацията,

извършващи административно обслужване.

7.предоставят исканите документи.

8.в деловодството се приемат заявления и се регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществената информация.

/3/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок.

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ.

3. да връщат незабавно 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 от друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител.

6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услуга – писмено за причините, налагащи удължаване на срока.

7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

8. да предават документите в деловодството с :

- точен адрес - пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението / ;

- с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл. 17. Ръководителите на звената по чл.4, ал.1 са длъжни:

1. да контролират движението на документите и предприемат съответните мерки за неприключени в срок преписки.

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства по определена причина или напуска длъжността.

Чл.18. След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване. На основния документ се поставя резолюция само от кмета на общината или друго длъжностно лице, определено със заповед.

Чл.19./1/ Ръководителите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на съответните служители. Резолюцията се нанася на придружителен лист за пререзолиране на документа.

/2/ Придружителният лист, представлява бланка, по утвърден образец, и съдържа следните данни: изпълнител, задача и срок за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.20./1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на общината. Копие от преписката се изпраща до всички лица, посочени в резолюцията.

/2/ Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да

изпълняват възложената задача.

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността за изпълнение на задачата е на всички, посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолюцията в срок, който е не по-късно от един ден преди определения краен срок.

Чл.21. Документите, с които е изразено волеизлиянието 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 при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.22./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, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението. Вторият екземпляр съдържа инициалите /името/ на служителя, изготвил документа и подписа на ръководителя на съответното административно звено.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнение или изменения.

Чл.23./1/ Административното обслужване в Община „Тунджа“ се осъществява при следните задължителни стандарти за качество:

1.при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в общинската администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи.

2.служителите в общинската администрация се идентифицират чрез длъжността, собствено и фамилно име при водене на разговори.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИ

Чл.24./1/ Община „Тунджа” приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

/2/ Пред община „Тунджа” потребителите на административни услуги могат да се представят с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/3/ Писмените искания се регистрират в деловодството.

/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 в деловодството по общия ред, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК и Инструкцията за деловодна дейност на община „Тунджа”.

Чл.25./1/ Община „Тунджа” 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, приета от Общинския съвет, за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община „Тунджа”.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от дирекциите и отделите на общинската администрация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община „Тунджа” с Хартата на потребителя.

Чл.27./1/ Община „Тунджа” създава, поддържа и развива различни форми за обратна връзка с гражданите:

1.анкетни кутии за административно обслужване в Административния център и “Едно гише – ТСУ”.

2.кутия за сигнали срещу корупция и за предложения в сградата на общината – партерен етаж

3.подаване на предложения и сигнали за корупция в общинската администрация в сайта на община „Тунджа”.

/2/ Община „Тунджа” проучва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административна реформа.

/3/ Резултатите от анализирания информация се обсъждат и оповестяват пред обществеността.

/4/ Анализирания информация служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПО 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.28./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 от страна на клиентите -физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им лично в деловодството и / или дирекциите, административно обслужващи гражданите или подаване на сигнали по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.29./1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Срокът за извършване на административна услуга 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, резолирацията може да го удължи.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, се осъществяват съгласно настоящите Правила и Инструкцията за деловодна дейност.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1.Технологичните карти на процесите се изготвят от директорите на дирекции и началниците на отдели с непосредственото участие на служителите от структурните звена и юристите в общината и се утвърждават от Секретаря на общината.

§2.Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надежността 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 организация на административно обслужване се осъществява от секретаря на община "Тунджа".

§5.Настоящите правила се утвърждават на основание чл.5а, ал.1, от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване.