



ОБЩИНА МИРКОВО, СОФИЙСКА ОБЛАСТ

2086 с. Мирково, ул. "Александър Стамболийски" №35, тел. 07182/2286, е-mail: ob6tinamirkovo@mail.bg

**УТВЪРДИЛ,
СЕКРЕТАР:**

/инж.Ю.Хрискова /

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА МИРКОВО

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

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

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

Чл.3.

/1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Мирково.

/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 АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ *Административното обслужване в Община Мирково се осъществява* , в сградата на Общината с адрес с.Мирково,ул.”Александър Стамболийски” №35 , както и в кметствата на общината.

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

Чл.5. Освен символите на Община Мирково – герб и знаме, 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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Мирково и на информационните табла.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти е от 8.00 часа до 12.00 часа и от 13.00 часа до 17.00 часа.Сектор „Местни данъци и такси” работят с клиенти от 8.00 часа до 17.00 часа.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със Заповед на Кмета на Община Мирково, по предложение на съответния Директор на Дирекция.

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 Мирково услуги може да бъде получена от:

- 1.отдел за административно обслужване:адрес с.Мирково,ул.Ал.Стамболийски №35
- 2.телефон 22-86

3.интернет адрес

4.информационното табло пред касата в общинската администрация, и тези в местата по чл.4, ал.1 от настоящите Правила

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;

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 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 служителите от отдел за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от другите отдели, съгласувана и одобрена от ръководителите.

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 отдел за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от другите отдели в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани два или повече отдела, заявителят подава единствено искане в отдел за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

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 **Отдел за административно обслужване**, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Мирково се задължават:

1.да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в отдел за административно обслужване, по компетентност;

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 .

3. да подпомагат служителите от **Отдел за административно обслужване** с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от **Отдел за административно обслужване** могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите отдели в Община Мирково, 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 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 ЗДАФ;
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 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 същия отдел, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. да информират прекия си ръководител, респ. 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;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер,
 - трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
 - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в системата за регистрация и контрол на документооборота;
 2. да контролират движението на документите и на изпълнението; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
 3. 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 системата за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.
- /2/** Исканията за извършване на административна услуга предоставяна от сектор “Местни данъци и такси” подадени в Отдел за административно обслужване се предават на съответните длъжностни лица за изпълнение.
- Чл.19. /1/** Кметът 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 и сектори 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 в 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, 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 ръководителя, който го е резолирал 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 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 Мирково приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община Мирково 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 **Отдел за административно обслужване**, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за изискванията към служителите на Община – Мирково във връзка с деловодната дейност, със създаването и организацията на работа с документи.

/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 изискванията към служителите на Община-Мирково във връзка с деловодната дейност, със създаването и организацията на работа с документи.

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

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

Чл.25.

/1/ Община Мирково, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени”/в рамките на 5 работни дне/, “бързи”/в рамките на

3 работни дни/ и “експресни”/в рамките на 6 работни часа/ 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 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Мирково, приета от Общински съвет – Мирково с решение № 39/29.01.2004 година, изменена и допълнена с решения №№ 164,167 и 168/26.01.2006 год. ;решение №134/20.01.2009г.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от **Отдел за административно обслужване** спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Мирково с Хартата на клиента, Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството **ISO 9000:2001**

Чл.27. /1/ Община Мирково създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.пощенска кутия за сигнали срещу корупция;мнения и предложения поставена в сградата на общината

2.възможност за подаване на он-лайн коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция в общинска администрация;

/2/ Община Мирково 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. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО 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.29. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Секретар;

3.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 в система или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни 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 АПК, 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 система.

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

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в отдел 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 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 организацията на административното обслужване.

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