



ОБЩИНА САДОВО, ПЛОВДИВСКА ОБЛАСТ

4122 гр. Садово, ул. "Иван Вазов" № 2, тел: 03118/26-01 и 03118/21-71,
факс 03118/25-00, ел. адрес: obsadowo@abv.bg

Утвърждавам:

Янко Атанасов,

Секретар на Община Садово

на основание чл. 5а, ал.1 от Закона за администрацията

Дата: 11.08.2017г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА САДОВО

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

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

Чл.2. (1) Административното обслужване в Община Садово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Община Садово, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми и канали за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно, делово и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие между дирекциите и отделите в Община Садово, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в съответствие с настоящите вътрешни правила;
7. измерване на качеството на предоставяните услуги и удовлетвореността на потребителите;
8. служебно начало;

9. стремеж към автоматизиране на процесите по предоставяне на административни услуги и осигуряване на електронен достъп до тях.

Чл.3. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на имиджа и доверието към администрацията на Община Садово е качеството на приемането на заявления за извършване на услуги, предоставянето на информация за тях, обработването и обратната връзка за удовлетвореността на потребителите от обслужването.

Чл.4. Административното обслужване в Община Садово се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в Община Садово се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

2. Срокът за отговор на запитвания от общ характер, 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 30 дни.

3. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване следва да не е повече от 20 мин., освен при наличие на обстоятелства, които забавят обслужването.

4. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за хора с увреждания.

Чл.5. Символът на община Садово - герб задължително се използва при:

1. Изготвяне на информационни и промоционални материали;

2. Изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата на Общината;

Чл.6. (1) При осъществяване на своята дейност Община Садово, съгласно чл.16 от Наредбата за административното обслужване, осигурява задължителната информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

(2) Община Садово предоставя информацията по ал.1 чрез официално табло за обявления, намиращо се в сградата на Общината, разяснения от служителите, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване, както и чрез официалната си интернет страница на адрес: www.sadovo.bg в раздел „Административни услуги”

(3) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл.7. (1) Наименованията на административните услуги, извършвани от Община Садово, са публикувани на интернет страницата на Община Садово: www.sadovo.bg в раздел «Административни услуги».

(2) Сигнали и предложения могат да се подават чрез Центъра за обслужване на граждани на Община Садово или чрез специално поставените 2 броя кутии, намиращи се до информационното табло на сградата на общината и във фойето на ет. 3 в същата сграда.

Чл.8. (1) При осъществяване на административното обслужване, служителите от общинската администрация спазват принципа на служебното начало, като изискват служебна информация, документи и данни от други администрации.

(2) Община Садово приема заявления за комплексно административно обслужване в Центъра за обслужване на граждани.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. Административното обслужване на потребителите се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък с изключение на дните, обявени за официални празници.

Чл.10. Координацията и контролът на цялостната дейност по административното обслужване в Община Садово се осъществява от секретаря на общината, от директорите на дирекции и от началниците на отдели.

Чл.11. (1) Административното обслужване в община Садово се осъществява от:

1. „Център за обслужване на граждани” (ЦОГ), обозначен с указателна табела, на до входа на сградата на Община Садово с адрес гр. Садово, ул. „Иван Вазов” № 2, пощенски код 4122, телефон за контакт: 03118/2601 и 2171, ел. поща: delovodstvoob.sadovo@abv.bg, delo@sadovo.bg. Работното време на ЦОГ е от 08.30 до 17.15 часа.

2. Отдел „Местни приходи и контрол“, намиращ се в гр. Садово, ул. „Иван Вазов” № 55, ет. 2, стаи 211, 213 и 215, телефон за контакт: 03118/2601, в. 120 и 129 и 03118/2017. Работното време на отдела е от 08.30 до 12.00 и от 12.45 до 17.15 часа.

3. Кметствата в населените места на Общината с работно време от 08.30 до 12.00 и от 12.45 до 17.15 часа.

Чл.12. (1) Центърът за обслужване на граждани осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на община Садово на физически и юридически лица.

(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.

(3) Образците на заявления (искания) за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в ЦОГ, Отдел „Местни данъци и такси”, в кметствата на територията на общината;

2. на интернет страницата: www.sadovo.bg, с възможности за изтегляне и подаване.

Чл.13. Служителите от ЦОГ:

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. Предоставят образци на заявления/искания за предоставяне на административната услуга;

4. Приемат устно искане за предоставяне на административната услуга, като съставят протокол;

5. Приемат сигнали и предложения;

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

7. Дават информация за хода на работата по преписката;

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

9. Предават на потребителите на услугите готовите индивидуални административни актове, документи или отговори.

10. Осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

11. Завеждат в ПП „Акстър” всички постъпили заявления/искания, сигнали и предложения.

12. Предоставят на кмета на общината всички регистрирани заявления/искания, сигнали и предложения.

13. Отразяват в ПП „Акстър” движението на документа след резолюцията на кмета на общината и го предоставят на служителя, към когото е насочено, както и създават в сканиран вид електронен файл на документа.

14. Отразяват в ПП „Акстър” отговора на заявлението/искането чрез поставяне на изходящ номер на готовия документ.

15. Разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

Чл.14. Служителите от Отдел „Местни приходи и контрол”:

1. Предоставят информация за административните услуги от тяхната компетентност;

2. Предоставят образци на заявления/искания за предоставяне на административната услуга;

3. Дават информация за хода на работата по преписката;

4. Завеждат в ИСМДТ „Матеус” постъпилите заявления/искания за извършване на административна услуга.

5. Издават чрез ИСМДТ „Матеус” искания документ или изготвят заверено копие от искания документ и ги предоставят на съответното лице.

6. Подготвят за експедиране искания документ със съпроводително писмо-отговор, изведено в ПП «Акстър», чрез лицензиран пощенски оператор.

7. Разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС

8. Събират в касата за местни приходи в стая 213, вкл. чрез терминално устройство ПОС приходите от такси и цени на услуги, съобразно срока за извършване на услугата, като издават приходна квитанция и разписка от ПОС на клиента и отчитат ежедневно събраните суми по установения ред.

Чл. 15. Служителите в кметствата на територията на общината:

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. Предоставят образци на заявления/искания за предоставяне на административната услуга;

4. Приемат устно искане за предоставяне на административната услуга, като съставят протокол по образец;

5. Приемат сигнали и предложения;

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

7. Завеждат в деловоден дневник всички постъпили заявления/искания, сигнали и предложения.

8. Отразяват в деловодния дневник отговора на заявлението/искането чрез поставяне на изходящ номер на готовия документ.

9. Събират приходите от такси и цени на услуги, съобразно заявления от клиента срок за извършване на услугата, като издават приходна квитанция на клиента и отчитат събраните суми по установения ред.

Чл.16. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. Да започнат работа по преписката веднага след получаването ѝ и да предадат резултата в ЦОГ в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;

2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;

3. Да връщат незабавно в ЦОГ погрешно адресирани или изпратени до тях преписки или да ги пренасочват чрез ПП «Акстър»;

4. Да предоставят незабавно преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. Да предоставят незабавно за регистрация в ЦОГ 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 са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия си ръководител;

7. Да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата писмено за причините, налагащи удължаване на срока;

8. При отсъствие (отпуск, 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 ЦОГ с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, №, трите имена на получателя, наименование на организацията);
- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурните звена са длъжни:

1. Да координират и контролират движението на документите и изпълнението им в ПП „Акстър”, да вземат мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. Да определят заместник по изпълнението на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

3. При напускане на длъжността предават с протокол служебната документация на ресорния си ръководител или на техния приемник.

Чл.18 (1) Резултатът от извършената административна услуга се получава само от физическото или юридическото лице, подало заявлението/искането или от упълномощен негов представител. Копие от пълномощното се добавя към преписката.

(2) Издадените индивидуални административни актове, документи, отговори се изпращат на посочен от заявителя адрес чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка или се връчват срещу подпис на мястото, на което е заявена услугата.

Чл.19.(1) Община Садово изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи” и „експресни” услуги, посочени в Наредба № 4 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услугите в община Садово.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно Наредба № 4 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услугите в община Садово, приета от Общински съвет - Садово и достъпна на сайта на общината.

Чл.20.(1) Искане за комплексно административно обслужване (КАО) се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и на Наредбата за административното обслужване.

(2) Дирекцията, получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижването на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

(3) Дирекциите, предоставящи административни услуги, са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в Община Садово или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(4) Служителите, предоставящи административната услуга, могат да изискат незабавно информация или документи от други звена в Общината, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административното обслужване.

(5) Служителите в община Садово, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл.21. (1) Община Садово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания;
2. Пощенска кутия за сигнали във фоайето на общината;

(2) Община Садово проучва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(3) Получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

ГЛАВА ТРЕТА

ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.22. Предоставянето на достъп до обществена информация от Община Садово се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и по реда на глава Десета „Правила за достъп до активите и информацията“, раздел Втори „Правила за достъп до обществена информация в община Садово“ от Правилата за прилагане на контролни дейности в община Садово, утвърдени от кмета на общината.

Чл.23. Помещението, в което се осигурява преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация, е помещение в сградата на Община Садово на адрес: гр. Садово, ул. „Иван Вазов“ № 2, указано писмено на заявителя в решението за предоставяне на достъп до информация.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 24. Омбудсманът на Република България извършва проверки по сигнали на граждани или по собствена инициатива.

Чл.25. (1) Когато Общината или отделни нейни служители са обект на проверка, кметът на общината определя служител, който е длъжен да предостави исканата от омбудсмана информация в определения от него срок.

(2) След приключване на проверката представител на Общината, определен от кмета на общината и лицата, които са били обект на проверка, подписват протокол за резултата от извършената проверка.

Чл.26. В 14-дневен срок от получаване на предложенията, препоръките и становището на омбудсмана, определено от кмета на общината лице уведомява писмено и мотивирано омбудсмана за предприетите мерки.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Садово се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

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

§ 3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на община Садово.

§4. Настоящите вътрешни правила се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от Административнопроцесуалния кодекс.