

УТВЪРЖДАВАМ:
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ШУМЕН
ДИЯН ДИМИТРОВ
16.05.2016 година



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ШУМЕН

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Шумен 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 Шумен се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Шумен.

/2/ "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Шумен, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

/3/ "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, свързани са 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 задължение на администрацията на държавен орган или овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. Административното обслужване в Община Шумен се осъществява чрез „Център за информация и услуги” (ЦИУ), оборудван с указателни табели на български и английски език. ЦИУ е в сградата на Общината с адрес гр. Шумен, бул. ”Славянски” № 17.

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

Чл.5. Община Шумен задължително използва своите герб и знаме, както 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 Шумен и на информационните табла.

Чл. 8 /1/ Работното време за работа с клиенти в:

1. Център за информация и услуги – бул. „Славянски” № 17 - е от понеделник до петък от 8.30 до 17.30 ч. без прекъсване;
2. Залите за обслужване на граждани на отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци“ – бул. „Славянски” № 17 - е от понеделник до петък от 08.30 до 17.30 ч. без прекъсване и дежурна каса до 18:30 часа.

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното 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 видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Шумен, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/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 Шумен услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в Центъра за информация и услуги, гр. Шумен, бул. ”Славянски” № 17;
2. Интернет страницата на Община Шумен на адрес: www.shumen.bg.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за информация и услуги, гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17, и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“.

Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронните системи, поставени на двата входа на Общината, интернет-страницата на Община Шумен.

/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.

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от ЦИУ с непосредственото участие на служителите от структурните звена, с чиито ръководители предварително се съгласува.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

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

/2/ Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е 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 в местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

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

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

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

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Шумен се задължават:

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

2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Шумен, 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 ЗНАФ;
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 същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. заместващите задължително да обработват документи регистрирани/ резолирани на/до замествания колега;
8. да информират писмено прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
11. 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);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. 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. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инstrukция за деловодната дейност и използването на

електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен.

Чл.19. 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, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.20. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, описан в Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен, като към него се прилага и искането/ сигнала или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.21. /1/ Изходящите 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 (класиране към дело) и един, който остава 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.22./1/ Община Шумен приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършването на административни услуги, съгласно чл.29 от АПК. За устното искане регистраторите издават Протокол /Приложение № 1/.

/2/ Пред Община Шумен потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на община Шумен.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на община Шумен.

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

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

Чл.23. /1/ Община Шумен изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, посочени в НАРЕДБА за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Шумен, приета от Общински съвет Шумен.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно НАРЕДБА за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Шумен, приета от Общински съвет Шумен.

Чл.24. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Шумен с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството *ISO 9001:2008, ISO14001:2004, OHSAS 18001:2007*.

Чл.25. /1/ Община Шумен създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦИУ ;

2. анкетни карти и форуми в интернет-страницата на Община Шумен;

3. попълване на Анкетна карта в ЦИУ;

/2/ Община Шумен проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно.

/3/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.26. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.27. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кметове;

3.Секретар на Общината;

4. 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 деловодната електронна система през интернет или лично в ЦИУ, а също и чрез 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 не 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 електронна система.

Чл.28. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Шумен.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от секретаря на Общината.

/2/ Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила и Интегрираната система за управление, внедрена в Община Шумен.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната 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 вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата утвърждаването им в деловодната електронна система „ИМЕОН“.

15.05.2016 година

Приложение № 1

ПРОТОКОЛ

Днес _____, служителят _____ на
длъжност _____ в
Община Шумен, дирекция _____, отдел _____

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
_____, с постоянен или настоящ адрес: гр./с.
_____, ул. (ж.к.) _____, тел. _____,
факс _____, електронна поща _____,
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)