



ОБЩИНА КИРКОВО

ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

УТВЪРЖДАВАМ: 14.02.2012 година

КМЕТ НА ОБЩИНА КИРКОВО: /П/
/инж. Сали Рамадан/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

За организация на административното обслужване в Община Кирково област Кърджали

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община КИРКОВО 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 КИРКОВО се осъществява при спазване на принципите, установени в **Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общината и Наредбата за административното обслужване приета от МС , както и при гарантиране на:**

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административни услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, която осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. качество на предоставяните услуги.

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

/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 административен правен 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 КИРКОВО се осъществява чрез („Общински център за услуги и информация на граждани и бизнеса“), обозначен с указателни табели на български език, във фоайето на сградата на Общината с адрес: Кирково ул. „Дружба“ № 1, и служителите от звено "Местни данъци и такси", находящо се в старата сграда на общината, както и от всички кметства на населени места в община Кирково.

/2/ Административното обслужване в Община КИРКОВО 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 КИРКОВО- герб и знаме, задължително се използва логото /сертифицирана система за управление на качеството/ **ISO 9001:2008** при:

1.изготвяне на информационни и материали /общински бюлетин/;

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 на документи.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента на общината утвърдена от Кмета на общината **влиза в сила от 01.08.2004 година. Актуализирана и допълнена месец април 2006 година и месец октомври 2010 год.**

Чл.8. /1/ Работното време за работа с **клиенти/граждани/** в Общински център за услуги и информация на граждани и бизнеса в Община КИРКОВО, е от **8. 00 - 12. 00 часа и от 13. 00 до 17. 00 часа.**

/2/. Работното време на техническите сътрудници в кметствата и населените места е от **8.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа.**

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 КИРКОВО услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване:" Общински център за услуги и информация на граждани и бизнеса"), адрес: ул. „Дружба " - № 1 Община КИРКОВО и на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила.

2. в " Общински център за услуги и информация на граждани и бизнеса " **на телефони ; 0885332209**-гише „ГРАО“, **0885332294** гише „Деловодство“ и гише каса , „Местни данъци и такси" на **телефон 03679/27-41** и всички телефони на техническите сътрудници в кметствата , кметовете и кметските наместници на населените места.

3. Интернет адрес: **www.kirkovo.bg.**

4.информационните табла в /ОЦУИГБ/ Общински център за услуги и информация за гражданите и бизнеса, и тези в местата по чл.4, ал.1 от настоящите Правила.

5.информационните табла пред сградата на общината и във фоайето на сградата

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

1. на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;

2. на Интернет адрес: www.kirkovo.bg възможност за изтегляне и подаване;

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, дигитални, 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;

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на директорите на дирекции и началник отделите в ОбА с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана със Секретаря на общината, юриста на общината с ресорните Заместник кметове и одобрена от Кмета 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 Република България.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване 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 искане на гише „Деловодство” в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община КИРКОВО, в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените 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.

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 звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община КИРКОВО се задължават:

1. да подават информацията за предстоящите търгове и конкурси в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса.

2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване /Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса/ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване / Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса/ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община КИРКОВО, 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 **Закона за държавния архивен фонд /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;

б. 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. 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 / наименованието на организацията); с входящия номер на писмото, на което се отговаря..

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;

2. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; 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 са заведат и регистрират чрез електронната система 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 звено "Местни данъци и такси" се подава в самото звено.

/3/ Исканията за извършване на административна услуга на основание Закона за гражданска регистрация, се подават на гише „ГРАО“ в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса.

/4/ Исканията за извършване на административни услуги по ЗОС и ЗУТ на гише "Деловодство" в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса.

Чл.19./1/ Кметът, Зам. 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 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 изпълнител, 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 Зам.Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповед на Кмета лице.**

Чл.22. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува със съответния ръководител 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 КИРКОВО приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община КИРКОВО 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 звеното за административно обслужване / Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса/, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за организация на деловодната дейност в община КИРКОВО.

/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 **Инструкция за деловодната дейност .**

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

/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 КИРКОВО, за определен вид административни услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община КИРКОВО извършва:

1.Бърза услуга - в рамките на половината от нормативно определените срокове при обикновената услуга.

/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 КИРКОВО, приета от Общински съвет - КИРКОВО.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса.; спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община КИРКОВО с Хартата на клиента, Наръчника Система за управление на качеството **/ISO 9001:2008/.**

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

1.пощенска кутия за сигнали срещу корупция пред сградата на Общината, обявения телефон за корупция;

2.във Форумата в Интернет-страницата на Община КИРКОВО , **www.kirkovo.bg.**

3.възможност за подаване на **e-mail:oba_kirkovo@kv.link.bg** Анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция в общинска администрация;

4.възможност за извършване на електронни услуги по електронен път за клиенти чрез регистрацията и Универсален електронен подпис в Интернет страницата на Общината;.

/2/Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/3/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.Заместник-кмет;

3.Секретар;

4.Ръководители на звена - директори на дирекции и 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 електронната система през Интернет или лично в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса 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 електронната система.

Чл.31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за организация на деловодната дейност в община КИРКОВО.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от **Гл.експерти** в дирекциите и отделите с непосредственото участие и контрол на директорите и началник отделите 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 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 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 административното обслужване,приета с ПМС № 246 от 2006 година** и изменена и допълнена с Постановление № 94 от 09.05.2008 година на МС /обнародвана в Държавен вестник, бр.№ 47 от 2008 година./изм.,бр.105 от 29.12.2011 г., в сила от 15.01.2012 г.

§6. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от КМЕТА на Община КИРКОВО Заповед № РД-10-81/14.02. 2012 година и се обявяват по реда на **чл.28, ал.2 от АПК**.

Изготвил,
Началник отдел „ГРАО и ЧР“:

/Сн.Узунова/

Съгласувал,
Секретар на община:

/Х.Хасан/