



УТВЪРЖДАВАМ:


/ Анелия Николова /
Секретар на Община Криводол

05.12.2013 год.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КРИВОДОЛ



І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Криводол, наричани по-нататък Правила, служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия. Утвърждават се на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (ДВ бр. 78 от 2006 г.)

Чл. 2. Правилата са свързани и конкретизират елементи от административното обслужване, необхванати в Наредбата за административното обслужване и във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Криводол, утвърдени със Заповед № 594/2013 г. на Кмета на община Криводол.

Чл. 3. Административното обслужване в Община Криводол се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на административни услуги в Община Криводол утвърдена със Заповед № 368/2013 г. на Кмета на Община Криводол.

Чл. 4. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Общинска администрация Криводол.

(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.

(3) "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

ІІ. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) Административното обслужване в Община Криводол се осъществява чрез „Център за информационно и административно обслужване на гражданите” (ЦИАОГ), служителите в отдел “Местни приходи”, в сградата на Общината с адрес ул. „Освобождение” №13, и в кметствата на Община Криводол.

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

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звената, посочени в ал. 1.



Чл. 6. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги се подават чрез звената, посочени в чл. 5, ал. 1, както следва:

1. В ЦИАОГ – за административни услуги, извършвани от Дирекция „Специализирана администрация“.

2. В Отдел „Местни приходи“ – за услуги, извършвани от отдела, отнасящи се до прилагане на Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК).

3. В кметствата – за услуги, свързани с гражданската регистрация и нотариалните удостоверявания на територията на съответното населено място.

(2) Жалби и протести, предложения и сигнали, отнасящи се до дейността на общинската администрация и територията на общината, като цяло, се подават само чрез ЦИАОГ.

(3) В кметствата се приемат и обработват жалби, предложения и сигнали, свързани с проблеми, отнасящи се до конкретното населено място.

(4) Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения е определен във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Криводол.

Чл. 7. (1) Звеното за административно обслужване (ЦИАОГ):

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в Община Криводол, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от общинската администрация по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи.

(2) Служителите в отдел „Местни приходи“:

1. предоставят информация за административните услуги, свързани със ЗМДТ, на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания по ЗМДТ и ДОПК;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;

4. приемат заявления;

5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставят исканите документи.

(3) Служителите в кметствата:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;



2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват гражданите към Община Криводол, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. приемат заявления за административни услуги, предоставяни в кметството;
4. предоставят исканите документи

Чл. 8. (1) Работното време в Община Криводол е сутрин от 8.00 ч. до 12.00 ч.; обедна почивка от 12.00 ч. до 13.00 ч.; след обяд от 13.00 ч. до 17.00 ч. Физиологични почивки: сутрин - от 10.00 ч. до 10.15 ч.; след обяд - от 15.00 ч. до 15.15 ч., съгласно чл. 20 от Правилника за вътрешния трудов ред в Община Криводол, утвърден със Заповед № 399/2012 г. на Кмета на община Криводол.

(2) Звената ЦИАОГ и отдел „Местни приходи“ работят при непрекъсваем режим на работа с потребителите от 8.00 ч. до 17.00 ч. Обедната и физиологичните почивки се използват по споразумение между служителите в съответните звена.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време – 17.00 ч., работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време (19.00 ч.).

(4) Отклонения от непрекъсваемия режим се допускат само в случай на отсъствие, поради ползване на отпуск, на един от служителите в ЦИАОГ или едновременно отсъствие на двама от служителите в отдел „Местни приходи“.

Чл. 9. (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. 10. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за информационно и административно обслужване, който организира изпълнението по служебен ред.

(2) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Криводол, в звеното за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл. 11. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите, съгласно Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги, приета с Решение № 578 от 30.09.2013 г. на МС.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

Чл. 12. (1) 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.



(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на местата посочени в чл. 5, ал.1 от настоящите Правила.

(3) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила промени в нормативните актове.

(4) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет-страницата на общината.

(5) 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 от Министерския съвет.

(6) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите. Отговорен ръководител е директорът на дирекция „Обща администрация“.

(7) За своевременно публикуване на информация на интернет страницата на общината отговаря главен експерт в дейност „Хуманитарни дейности“.

Чл. 13. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в в Община Криводол се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на , 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 от отдел „Център за информационно и административно обслужване на гражданите” (ЦИАОГ);

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

(2) Служителите от ЦИАОГ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите служители в Община Криводол, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 14. Освен герба на Община Криводол, 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.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 15. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.



ОБЩИНА КРИВОДОЛ, ОБЛАСТ ВРАЦА

Чл. 16. (1) Служителите от местата по чл. 5, ал.1 приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Процедурата за осигуряване правилното приемане, регистриране и насочване на приетите документи по пътя за изпълнението им е описана във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Криводол, утвърдени със Заповед № 594/2013 г. на Кмета на община Криводол.

Чл. 17. (1) Община Криводол приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги. Устните искания се регистрират по реда на чл. 29 от АПК.

(2) Исканията/заявленията се подават лично на местата по чл. 5, ал. 1.

(3) Заявления за административни услуги могат да се подават чрез лицензирани пощенски служби, но в този случай трябва задължително да са придружени от документ за внесена такса по Наредба № 12 на ОбС Криводол.

(4) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. (чл. 29, ал. 2 от АПК)

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК.

(6) Заявление за административна услуга може да подаде всеки гражданин.

(7) Писмените и устни искания, приети от служителите в местата по чл. 5, ал. 1, се регистрират по ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Криводол.

(8) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Криводол (регистрацията му в АИС).

(9) За исканията, подадени по пощата в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 18. (1) Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, приемащият го служител изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(2) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(3) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

Чл. 19. (1) За получаване на готов документ (индивидуален административен акт) потребителите на административни услуги се идентифицират с личен документ, съгласно чл. 13 от Закона за българските лични документи (ДВ бр. 93/1998 г.) или с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа от други граждани или организации. Копие от пълномощното се прилага към документа, оставащ в архив.

(2) Отговорност за точното идентифициране на получателите носят служителите от звената по чл. 5, ал. 1.

Чл. 20. (1) Принципите и стандартите по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на



приключване на анкетирането и резултатите се оповестяват посредством интернет страницата на общината и информационния бюлетин.

(5) 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.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги е регламентирана в чл. 33 на Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Криводол, утвърдена със Заповед № 594/2013 г. на Кмета на община Криводол.

§ 2. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране се осъществяват съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в Общинска администрация Криводол.

§ 3. Наименованията на административните услуги се привеждат в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (при настъпили изменения в СУНАУ) всяка година през м. януари, чрез изменения и допълнения в Наредба № 12 за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги в община Криводол.

§ 4. Информационните и промоционални материали се привеждат в съответствие с промените в СУНАУ в 7-дневен срок от решението на ОбС за изменения и допълнения в Наредба № 12.

§ 5. Процедурата по разработване технологични карти на процесите, съгласно Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги (Решение на МС № 587 от 30.09.2013 г.) и Наръчника за прилагането ѝ да стартира не по-късно от 01.02.2014 г.

§ 6. До 30.06.2014 г. да се създаде възможност за приемане на заявления за административни услуги по електронна поща и да се разработи вътрешна процедура за администрирането им.

§ 7. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване (ДВ бр. 78 от 26.09.2006 г.)

§ 8. Настоящите правила влизат в сила от 01.01.2014 г. и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Криводол, утвърдени на 01.03.2007 г. от секретаря на Община Криводол