



ОБЩИНА КАОЛИНОВО

MUNICIPALITY OF KAOLINOVO

✉ 9960 град КАОЛИНОВО, област ШУМЕН, пл. Украйна № 4; ☎ 05361 22 10; факс:05361 21 10
[http:// www.kaolinovo.bg](http://www.kaolinovo.bg) ; e-mail: kaolinovo@abv.bg;

УТВЪРЖДАВАМ:

Нида Намъков Ахмедов
Кмет на Община Каолиново



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КАОЛИНОВО

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Каолиново 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 Каолиново 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 при гарантиране на :

1. равен достъп до административните услуги;
2. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административно-технически услуги
 - регистриране на заявленията/ исканията за услуги
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките
 - получаване на информация за сроковете
3. качеството и ефективността на работата по административното обслужване в Общината;
4. пресичане на прекия контакт между заявителят на услугата и длъжностното лице, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция;
5. координираност и взаимодействие между звената в община Каолиново, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;
7. създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от община Каолиново.

/2/Административното обслужване се осъществява на български език.

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

/2/ "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, 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 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.

Чл. 4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в община Каолиново:

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;
2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;
3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;
4. работят съвместно със служителите от други звена, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;
5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 5. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО).

(2) Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4./1/ Административното обслужване в Община Каолиново се осъществява чрез:

1. „Едно гише“ (Информационен център), обозначен с указателни табели на български, в сградата на общината с адрес: гр. Каолиново, пл.„Украйна” № 4
2. Специалистите с изнесени работни места в кметствата на територията на Община Каолиново.

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

Чл.5. Община Каолиново задължително използва емблемата 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.
3. образци на заявления/искания, индивидуални административни актове,

декларации и други документи, издавани при административното обслужване;

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 Каолиново и на информационните табла.

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

1. „Едното гише“ е от понеделник до петък от 8,00 до 16.30 часа с половинчасово прекъсване от 12.00 до 12.30 часа;
2. Изнесените работни места в кметствата на територията на община Каолиново е от понеделник до петък от 8,00 часа до 12,00 часа и от 12,30 часа до 16,30 часа.

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически час, след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ „Едното гише“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Каолиново.

/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/ Информацията за предоставяните от Община Каолиново услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в „Едното гише”, в сградата на Общината с адрес : гр. Каолиново, пл.„Украйна” № 4, етаж № 1
2. Специалистите с изнесени работни места в кметствата на територията на Община Каолиново.

3. интернет адрес www.kaolinovo.bg;
4. информационно табло в „Едното гише” на Общината.
/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в „Едното гише”, в сградата на Общината;
/3/ на интернет адрес www.kaolinovo.bg, раздел **Административни услуги с възможност за изтегляне**;

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 – информационното табло, 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 служителите от „Едното гише”, Системния администратор с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана от директорите на дирекции и одобрена от Секретаря на общината.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12.(1) Община Каолиново, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в „Едно гише“, който организира изпълнението по служебен път, съгласно чл. 36 от АПК.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в общинска администрация Каолиново, изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване.

(4) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на община Каолиново, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(5) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от „Едно гише“ и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(6) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

/7/ Формата на заявления /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.13./1/ Взаимодействията 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.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Каолиново се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административното 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 Каолиново, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(3) Служителите от звеното за административно обслужване:

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. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;
5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с технологичните карти;
6. дават информация за хода на преписката;
7. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване;
8. предоставят исканите документи.

Чл. 15 /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 обработят материалите веднага след получаването им и да предават 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 прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировки) да предават 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 :
 - a. точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учрежденияето);
 - b. с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението им; да вземат съответно 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 отсъствие, както и на онези, които напускат длъжността ; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация ;

Чл. 17. След като се заведат и регистрират, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 18. /1/ Кметът, заместник кметовете и секретарят на общината преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация .

/2/ Директорите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

Чл. 19 /1/ Резолираните документи се предават от Гл.специалист "Канцелария" до изпълнителите. Размножават се минимално необходим брой екземпляри. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в книгата за разнос 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 изпълнение на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолиращия в срок, който е не по- кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители на една задача, изискваща един отговор, отговорността за изпълнението на задачата е на първият посочен в сътрудничество с всички останали, посочени в нея лица.

Чл. 20. 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.21. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането /жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.22. /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, и един екземпляр за архивиране, 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.

(3) Подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги се предоставят на потребителите в зависимост от заявеното от тях желание - на място, на посочен адрес, по електронен път и др.

(4) Служителите от деловодството вписват начина, по който е предоставен документа на клиента в екземпляра, който остава в общината.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.23 /1/ Община Каолиново приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

/2/ Пред Община Каолиново потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации чрез представяне на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писменото искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг, технически възможен за община Каолиново начин.

/4/ Писмените искания, приети от служителите в звената за административно обслужване се регистрират по общия ред, съгласно Правилника за документооборота на общинската администрация гр.Каолиново;

/5/ 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.

/6/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Каолиново.

/7/ 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 след регистрация.

Чл.24. /1/ Община Каолиново изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на местните такси и цени на територията на Община Каолиново , приета от Общински съвет Каолиново в нормативно приетите срокове;

/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 на територията на Община Каолиново, приета от общински съвет Каолиново.

(3) Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата /ел. поща, е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

(4) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в „Едно гише“ на граждани и юридически лица е не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 30 минути.

(5) Тези срокове не се спазват в случай на форсмажорни обстоятелства или при наличие на причини, независещи от общинската администрация.

Чл. 25. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Каолиново с Хартата на клиента и Етичния кодекс.

Чл. 26. /1/ Община Каолиново създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите;

1. пощенска кутия за коментари, похвали, за сигнали срещу корупция или предложения в „Едно гише“ и кметствата;
2. попълване на Анкетна карта в „Едно гише“ ;

/2/ Община Каолиново проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от един път годишно;

(2) Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината .

/3/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността 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.

РАЗДЕЛ СЕДЕМ
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. Директори на дирекции.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им или лично в „Едното гише” или подаване на жалба по отношението качеството на извършваните административни услуги.

Чл.30. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, технологичните карти, 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 отрази в деловодството.

Чл. 31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Правилника за документооборота в общинската администрация гр.Каолиново и Устройствения правилник.

РАЗДЕЛ ОСЕМ
ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ЖАЛБИ,
СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 33.(1) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

(2) Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(3) Предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(4) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на общината по реда на АПК.

(5) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(6) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(7) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(8) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл.34. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена.

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

§3. Контролът по спазването на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на общината.

§4. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на общинската администрация, Вътрешните правила за организацията на работа в община Каолиново за приложение на Закона за достъп до обществена информация.

§5. Настоящите правила влизат в сила от 11.10.2013 г. на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и отменят досега действащите.

§6. Настоящите правила са актуализирани и утвърдени със Заповед №РД-15-241/09.09.2015 г. на Кмета на община Каолиново и са публикувани на интернет страницата на общината – www.kaolinovo.bg.