



ОБЩИНА ЗАВЕТ



Рег. № УД – 03-03/ 2013 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАЛИМЕ ДОБРУДЖАН
Секретар на Община Завет
в сила от 01.01.2013 г.,
изм. и доп. 26.02.2015 г.

О Д О Б Р И Л:

ЗЮЛФИЕ ИСМАИЛ
за Кмет на Община Завет
по Заповед № УД 02-53/ 25.02.2015 г.

На основание чл. 1, ал. 2 и чл. 6 от Наредба за административното обслужване:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАВЕТ

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на

административното обслужване на физическите и юридическите лица в Общинска администрация Завет за неуредените въпроси в Наредбата за административното обслужване и в Устройствения правилник на Общинска администрация.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в Общинска администрация Завет;
2. да регламентират редът за регистрация и движение на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Общинска администрация Завет;
3. да се спести времето на гражданите като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
4. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация касаеща всички преписки е синтезирана на едно място;
5. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

(2) Основните принципи на етиката и културата на административното обслужване са:

1. административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, бързина, достъпност и при спазване изискванията за качествено и културно административно обслужване;
2. служителите на Общинска администрация Завет са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административно-процесуалния кодекс и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.
3. служителите на Общинска администрация Завет са длъжни да не изискват от заявителя на административна услуга информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от общинска администрация Завет, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Завет, кореспондират и взаимно се допълват с Правилника за вътрешния трудов ред в Общинска администрация Завет, с Инструкцията за деловодната дейност, с Вътрешно-административните процедури за оказване на съдействие и съобразяване с отправяните препоръки на националния омбудсман и с Хартата на клиента.

Глава втора **ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 3. (1) Ред за подаване и регистрация на искания, заявления, жалби, сигнали, предложения:

1. Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Общинска администрация Завет се организира централизирано, на принципа на “едно гише” и се осъществява чрез **Центъра за информация и услуги на граждани (ЦИУГ)** обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината с адрес гр. Завет, ул. „Лудогорие” № 19 и служителите в Местни данъци и такси, в самостоятелна сграда, находяща се в гр. Завет, ул. „Лудогорие” № 19.

1.1. **Работното време с клиенти на Центъра за информация и услуги на граждани (ЦИУГ) и на служителите в Местни данъци и такси (МДТ) е от понеделник до петък от 08.30 до 17.00 часа без прекъсване.** 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.

1.2. Служителите от звената по т. 1.1. ползват 30 минутна почивка по разработен график, в периода от 12.00 часа до 14.00 часа, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

1.3. Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в Общинска администрация Завет води дневник за случаите на удължено работно време на ЦИУГ и МДТ и ежесечно уведомява кмета на общината за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

1.4. Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в Общинска администрация Завет следи работното време на ЦИУГ и МДТ, междудневните и между седмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

2. Искания/ заявления/ жалби/ сигнали/ предложения се подават:

а) по пощата на адрес: Община Завет, 7330 гр. Завет, ул. „Лудогорие” № 19, в оригинал;

б) по електронна поща;

в) на факс 08442 2016;

г) Устно - исканията, внесени устно, се отразяват в протокол от служител на Центъра за информация и услуги на гражданите / Местни данъци и такси, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред,

3. Общинска администрация Завет предоставя комплексно административно обслужване, при което услугата се извършва, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от Общинска администрация Завет, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

4. Административното обслужване в Общинска администрация Завет се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, при извършване на комплексни административни услуги.

5. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва в определения за тази цел Център за информация и услуги на граждани, по реда, утвърден с тези правила с изключение на услугите извършвани в Местни данъци и такси.

5.1. Приемането, регистрирането, и предаването на документи свързани с извършване на административна услуга по местни данъци и такси се извършва в офиса на МДТ.

5.2. Документът издаден от Общинска администрация Завет в резултат на заявена услуга, може да бъде получен по пощата чрез лицензиран пощенски оператор, в случаите, когато е декларирано желание от страна на заявителя, услугата да бъде получена чрез пощенски оператор.

6. Когато гражданите се нуждаят от извършване на административна услуга, те контактуват само със служителя от ЦИУГ/МДТ при Общинска администрация Завет.

7. Всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга с изключение на услугите свързани с Местни данъци и такси, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се подават в ЦУИГ и след тяхното регистриране на гражданина при желание се дава входящия номер на преписката и код за проверка през интернет.

8. За постъпило заявление за административна услуга по факс, поща или електронна поща, служителят отговорен за изпълнението на услугата е длъжен да извърши проверка на постъпилото заявление/искане, чрез прозвъняване по телефон или запитване по електронна поща за потвърждаване на искането от заявителя.

9. Общинска администрация Завет използва автоматизирана деловодна информационна система „Архимед еОбщина” с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

10. При приемането на ново постъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

11. В електронната система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа (относно), в последствие и резолюция.

12. В електронната система на Общинска администрация Завет се завеждат получени документи, по реда на чл. 3, т. 2.

12.1. входящата поща, получена по факс или електронна поща, включително заявления/искания, се предават на деловодителя за регистрация в деловодството на общината след заверка от получилото го длъжностното лице. Заверката включва дата на получаване, двете имена, длъжност и подпис на лицето.

12.2. за получени призовки, съобщения, решения се води отделен дневник (на хартиен носител), където се вписва входящия номер (№ на делото), изпращача, темата на съответния документ и от кого е получен. Дневника се води от определено със заповед на кмета на общината лице.

13. Служителите в **Центъра за информация и услуги на граждани:**

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

13.2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в Общинска администрация Завет;

13.3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

13.4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

13.5. приемат устни заявления/искания за административни услуги. Исканията внесени устно, се отразяват в протокол (Приложение № 8), който се подписва от заявителя и от служителя в ЦИУГ/МДТ, което го е съставило, след което се регистрира по общия ред.

13.6. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация (съгласувано с определеното със заповед на кмета длъжностно лице по ЗДОИ);

13.7. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

13.8. дават информация за хода на работата по преписката;

13.9. осъществяват връзката с останалите звена от Общинска администрация Завет по повод осъществяване на административното обслужване;

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

13.11. предоставят на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга; служителите дават общи указания за попълването им, ако това се налага.

(2) Ред за регистрация на изходящата поща.

1. Изходящите от Общинска администрация документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр (оригинал) за запазване в архива на администрацията и един екземпляр (копие) за конкретния изпълнител при необходимост. Изрично обстоятелството за броя на оригиналите се отбелязва на екземпляра в деловодството.

2. Подписването на изходящата кореспонденция се извършва по следния ред: 2.1. Изходящата кореспонденция се подписва от Кмета, от съответния зам. кмет, секретар, главен архитект или съответния директор на дирекция съобразно компетентността му, като втория екземпляр се подписва и от изготвила документ.

2.2. Изключение от този ред се допуска за изходяща кореспонденция по: поддържане на ЕСГРАОН, която се подписва от главен експерт "ГРАО".

2.3. При отсъствие на титуляра, документите се подписват от определен със заповед негов заместник.

3. Изходящите документи, включени в Приложение № 3 към тези правила задължително се съгласуват и с юристконсулта на Общинска администрация Завет.

4. На екземпляра на изходящите писма, който остава за съхранение в Общинска администрация Завет, в долния ляв ъгъл се изписват име, длъжност и подпис на служителя, изготвил съответния материал и на служителя, съгласувал материала.

5. Получаването на документи "на място" от Общинска администрация Завет се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се сканира в деловодната системата.

6. Получаването на документи по пощата чрез пощенски оператор, от Общинска администрация Завет, се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и дата на получаване, на разписката. Разписката се сканира в деловодната система към административната преписка. В този случай документите за плащане - банково или с наложено плащане, също се сканират към преписката.

7. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред кмета на общината за съдържанието на същия.

8. Изходящата кореспонденция, след регистриране в ЦИУГ на Общинска администрация Завет, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от деловодителя чрез обслужващия Общинска администрация Завет пощенски оператор.

(3) Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им (с изключение на заявленията/исканията за административни услуги), същите се предават на служител към отдел „АПИО” изпълняващ функциите на сътрудник на кмета на общината.

2. Постъпилите заявления/искания за административни услуги, не се предават за резолюция при кмета, а се насочват за изпълнение от деловодителя (съобразно индекса в десния ъгъл на заявлението) до ръководителя на административното звено отговорно за изпълнението на услугата, и по изключение и до конкретен служител.

3. Входящата кореспонденция се внася за резолюция при кмета на общината или заместник-кметовете на община от служителя по т. 1.

4. Кмета на общината или заместник-кметовете на община поставят писмена резолюция върху входящия документ, съгласно **Приложение 1** към настоящите правила.

5. Резолюцията се отразява в електронната система за регистрация и контрол и трябва да определя задачата, административното звено или ръководителя му, което/който ще я изпълни, срока за изпълнение, датата на резолиране и подписа(името) на резолиращия.

6. Отразяването на резолюцията в електронната система се извършва от деловодителя в ЦИУГ.

7. Срока на изпълнението се определя от резолиращия ръководител. В случай, че същия изрично не е посочил срок на изпълнение, експертът(деловодителя) поставя сроков контрол в съответствие с предоставена му справка за нормативно определените срокове за извършване на административната услуга.

8. Деловодителят препраща преписките до съответната дирекция, отдел или ресьорен заместник -кмет за изпълнение на задачите в зависимост от поставените резолюции.

9. Оригинални приложения по входящи преписки, ако е необходимо, се предават на служителя, съгласно поставената резолюция, срещу подпис на същия, върху оригинала на придружаващото ги писмо. Предаването на приложенията се извършва от деловодителя.

10. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателя за това.

11. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресата е различен от “Община Завет”, след отваряне на плика, материала се изпраща по предназначение с прилагане на плика от деловодителя.

12. Всички регистрирани входящи и изходящи документи на Община Завет се сканират от деловодителя в електронната деловодна система.

13. Реда за движение на постъпилите заявления/искания за административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Завет е описан в Технологични карти на процесите (*Приложение № 6*) за всяка една услуга.

Глава трета **ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 4. (1) Общинска администрация Завет извършва административни услуги в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ) и в съответствие с дейностите и функциите на Общинска администрация, регламентирани в нормативните актове. Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация Завет са посочени в *Приложение 2*, към настоящите правила и са регламентирани в Наредба № 9 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на Общинския съвет гр. Завет.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Заявленията за административни услуги в писмен вид са съгласно *Приложение № 4* към настоящите правила.

1. Заявлението за административна услуга следва да съдържа:
 - 2.1. Грите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
 - 2.2. ЕГН на заявителя;
 - 2.3. Начина на получаване: „на място“, по пощата;
 - 2.4. Адрес за кореспонденция със заявителя;
 - 2.5. Електронна поща или телефон за връзка със заявителя;
 - 2.6. Исканата административна услуга;
 - 2.7. Вида на услугата: обикновена, бърза или експресна.

(4) Заявленията, внесени устно, се отразяват в протокол (*Приложение № 8*), подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Завет.

(6) За заявленията, 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.

(7) Административната услуга се извършва от звеното към което е насочена, в установения срок, съгласно **Приложение 2**, към настоящите правила.

(8) В случаите, когато при извършването на съответната административна услуга е необходима информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или създадени в Общинска администрация Завет, служителят отговорен за изпълнението на услугата чрез електронната деловодна система изисква необходимата информация от служителя обработващ данните (**Приложение № 6**).

(9) Служителят обработващ данните, към когото е постъпило запитване, предоставя чрез електронната деловодна система исканата информация. Документ се издава само при необходимост, изрично заявена чрез електронната деловодна система, от служителя отговарящ за изпълнението на услугата.

(10) Ако данните са недостатъчни, непълни или липсват такива, както и когато са нужни допълнителни уточнения по преписката, отговорния за изпълнението на услугата служител се свързва по телефон, ел. поща или с писмо се приканва заявителя на услугата, за набавяне на нужната информация, за изпълнението на услугата.

(11) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответния служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(12) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(13) Когато за извършването на поискана административна услуга е необходимо да бъде направена проверка извън ведомството се сформира комисия по заповед на Кмета на общината.

Чл. 5. Информация за предлаганите услуги и дейности на Общинска администрация Завет, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителя в ЦИУГ.

Чл. 6. (1) Община Завет, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредба № 9 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

(2) Служителят отговорен за изпълнението на услугата е длъжен да уведоми писмено заявителя, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

(3) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Завет, приета от Общински съвет гр. Завет, **на касата** в Центъра за

информация и услуги на гражданите /офиса на Местни данъци и такси, или **по банков път**, или при заявено от клиента искане - с куриер с **наложен платеж**.

Чл. 7. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Завет с Хартата на клиента.

Чл. 8. (1) Община Завет създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. книга за коментари, похвали или оплаквания в ЦИУГ и МДТ;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фойето на Общината;
3. рубрика „Обратна връзка” на Интернет-страницата на Община Завет;

4. възможност за подаване Анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция в общинска администрация;

(2) Обратната връзка с потребителите е регламентирана в процедура за обратна връзка с клиенти, **Приложение 5** към настоящите правила.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, на шестмесечие се докладва от секретаря на общината на оперативка на ръководния състав.

(5) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се публикуват на интернет-страницата на Община Завет.

(6) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Глава четвърта **ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл. 9. (1) В Общинска администрация Завет със заповед на Кмета на общината е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на Общинската администрация, както и с дейността на звената към нея.

(2) Председател на комисията по ал. 1 е заместник –кмет на общината, а членове - служители от общинската администрация.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административно-процесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните административни структури и/или организации допълнителна информация;

3. предлага на кмета на общината да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;
4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;
5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) За изпълнение на задълженията по ал. 3 кмета на общината има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

(5) Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на кмета на общината.

Глава пета

ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 10. Работата със заявления за достъпът до обществена информация в Общинската администрация Завет се извършва по следния начин:

1. Подаването и приемането на писмено заявление за достъп до обществена информация в Общинска администрация Завет се осъществява по следните начини:
 - 1.1. По пощата на адрес: 7330 гр. Завет, ул. Лудогорие № 19;
 - 1.2. „На ръка” в Центъра за информация и услуги на гражданите (партерен етаж);
 - 1.3. На факс: 08442 20 16;
 - 1.4. На електронни пощи: zavet@zavet-bg.com;
2. Заявлението за достъп до обществена информация следва да съдържа:
 - 2.1. Трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
 - 2.2. Описание на исканата информация;
 - 2.3. Предпочитаната форма за предоставяне на достъпа до исканата обществена информация - преглед на информацията - оригинал или копие; устна справка; копия на хартиен носител; копия на технически носител;
 - 2.4. Адрес за кореспонденция със заявителя.
3. Устно запитване за достъп до информацията се приема в Общинска администрация, като за целта се съставя протокол от определения със заповед на кмета на общината служител. Протоколът съдържа всички реквизити на заявлението за достъп до обществена информация и се подписва от заявителя и служителя, съставил протокола. Същият се завежда в Регистър на постъпилите заявления за достъп до обществена информация
4. В Община Завет се води Регистър на писмените и устни заявления за достъп до обществена информация, в т.ч. подадени по електронен път, чрез програмния продукт за документооборота и електронен архив „Архимед”.
5. Движението и резолирането на заявленията за достъп до обществена информация се извършва по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодството в Общинска администрация Завет и настоящите вътрешни правила.

6. Разглеждането на постъпилите заявления е до 14 дни от регистрирането им в общината. Възможно е удължаване на срока в предвидените от закона случаи.
7. Решение за предоставяне или за отказ от предоставяне на обществена информация, както и за предоставяне на частичен достъп до исканата обществена информация по смисъла на чл. 28 ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация вземат Кмета на общината и Заместник-кметовете, съобразно ресорите им, определени с вътрешни заповеди.
8. Предоставянето на частичен достъп до исканата от заявителя обществена информация може да бъде под формата на:
 - Предоставяне на информация по част от исканията в заявлението;
 - Предоставяне на целия носител на информацията със заличени полета, задържащи информация, достъпът до която е ограничен.
9. Достъпът до обществена информация се предоставя на заявителя след заплащане на определените разходи (посочени в решението) и представяне на платежен документ.
10. Плащането се извършва и по банков път, по сметка на Община Завет посочена в решението за предоставяне на обществена информация.
11. Предоставянето на информацията се заплаща при условията и по реда на Закона за достъп до обществена информация. Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от Министъра на финансите (заповед и др.), като те не могат да надвишават материалните разходи за предоставянето на информацията.
12. Определения по ЗДОИ от кмета на общината служител от администрацията води Регистър на постъпилите заявления за достъп до обществена информация.
13. Определения по ЗДОИ от кмета на общината служител води досие на всяко заявление за достъп до обществена информация. Досието съдържа: заявление, водената в хода на процедурата кореспонденция, решение за достъп или отказ за предоставяне на обществена информация, платежен документ, протокол за приемо- предаването на документа с исканата информация или писмо (копие) за предоставяне на достъп с върната обратна разписка.
14. При поискване служител предоставя на Секретаря на общината справка за постъпилите заявления за достъп до обществена информация с цел обобщаване, изготвяне на отчети и др.
15. За помещение за преглед на информацията – оригинал или копие, съгласно чл. 26, ал. 1 т. 1 от ЗДОИ се ползва Зала № 201 в Общинска администрация Завет. Прегледа на информацията се извършва в присъствието на определения по ЗДОИ служител и/или юристконсулта от администрацията.

Чл. 11. (1) Кмета на общината приема предварително записали се граждани за среща с него, съгласно ежемесечен график. Информация за приемните дни на Кмета на общината се получава на тел. 08442/ 2020 и се обявява на пропуската на администрацията.

(2) Заместник - кметовете приемат предварително записали се граждани за среща, съгласно ежемесечен график. Информация за приемните дни на заместник-кметовете се получава на тел. 08442/ 2020.

(3) Графиците за прием се изготвят от сътрудника на кмета на общината, който записва трите имена на гражданина, тема на

срещата и телефон за обратна връзка с гражданина. Записването за приеман ден приключва след постъпването на 8 до 10 заявления за срещи.

(4) По преценка на съответния ръководител, осъществяващ приема, както и в неотложни случаи граждани могат да бъдат приети и извън приемния график.

Глава шеста ОСПОРВАНЕ

Чл. 12. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI на Административно-процесуалния кодекс (АПК).

Чл. 13. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.

Глава седма РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 14. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Секретаря на общината.

(2) Директорите на Дирекции осъществяват пряк надзор върху служителите, и осъществяват контрол, относно спазването на сроковете по преписки. До 5 число на месеца, представят на Секретаря на общината, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(3) 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 ЦИУГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

(4) На всеки шест месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директор дирекция „УРАО” или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в Общинска администрация Завет и ги предоставя на Секретаря на общината.

(5) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 15. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност и Устройствения правилник на администрацията.

Глава осма ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл. 16. (1) Гражданите имат право да отправят към секретаря на общината своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез интернет страницата на Общинска администрация Завет.

(2) В електронната страница на Общинска администрация Завет се публикува и своевременно актуализира информация за извършваните от нея административни услуги.

(3) При осигуряване на пакета програмни продукти, необходими за работата и информационното обслужване на Общинска администрация Завет, съобразно изискванията на принципа на “едно гише”, се използва компютърна система за документооборота на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, следене на документооборота и получаване на справки за текущото състояние на служебните преписки.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Основни понятия:

1. „Административна услуга” е:

- а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
 - б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
 - в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
 - г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-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;
 - д) 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.
 - е) наименованието на административните услуги са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.
2. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
3. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.
4. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

5. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. (1) Технологичните карти на процесите се изготвят от ръководителите на административни звена с непосредственото участие и контрол на секретаря на общината в срок до 4 /четири/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

(2) Технологичните карти на процесите се утвърждават от Секретаря на Общината, и стават неразделна част от настоящите Правила.

§ 3. 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.

§ 4. Ръководителите и служителите в Общинска администрация Завет са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 5. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на общината и директорите на дирекции.

§ 6. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал. 2 и чл. 6 от Наредбата за административното обслужване.

§ 7. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Завет 01.01.2013 г. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и отменят досега действащите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Завет, утвърдени 13.08.2008 год. от Секретаря на община Завет.

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Завет са утвърдени на 13.08.2008 год. от Секретаря на община Завет и одобрени от Кмета на община Завет, актуализирани на 26.02.2015 г. и са публикувани на интернет страницата на общината на адрес: www.zavet-bg.com.

Приложения към настоящите правила:

Приложение № 1

Ред за насочване на входящата и подписване на изходящата кореспонденция

Приложение № 2

Административни услуги, предоставяни от Общинска администрация при Община Завет
Приложение № 3
Изходящи документи, които задължително се съгласуват с юрисконсулта на Община Завет
Приложение № 4
Заявления за административни услуги
Приложение № 5
Обратна връзка с клиенти.
Приложение № 6
Технологичните карти на процесите
Приложение № 7
Копие на Заповедта на кмета по чл. 9
Приложение № 8
Протокол за устно заявена услуга

**Приложение № 1
към чл. 3, ал. 3**

**РЕД ЗА НАСОЧВАНЕ НА ВХОДЯЩАТА И ПОДПИСВАНЕ
НА ИЗХОДЯЩАТА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ**

I. ДИРЕКЦИЯ “УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ”

А. Входяща кореспонденция

Входяща кореспонденция, отнасяща се до административно, правно обслужване, финанси и управление на собствеността се насочва към Директора на Дирекцията, който я обработва и/или пренасочва към служителите в зависимост от тяхната компетенция, както следва:

1. Документи, касаещи финансово-счетоводната и бюджетната дейност – към началник отдел „БФУС”.
2. Статистически форми и данъчни декларации – началник отдел „БФУС”.
3. Заявления за издаване на образци за трудов стаж и пенсиониране – към технически сътрудник - архивар.

4. Съдебни преписки и обявления от съда и съдебни изпълнители – към юрисконсулт, в отсъствие към секретар на община.
5. Документи по трудовото обезпечаване на администрацията, обучения на служители, атестиране и провеждане на конкурси – към служител, изпълняващ функции на “Човешки ресурси”.
6. Документи - явни, свързани с прилагането на разпоредбите на ЗЗКИ – към служител по сигурността на информацията.
7. Документи, свързани с управлението при кризи и отбранително-мобилизационна подготовка – към служител по сигурността на информацията.
8. Преписките, свързани с упражняване правомощията на Кмета на общината върху актовете и действията на Общинския съвет се насочват към началник отдел “АПИО”.

По преценка на Кмета на общината или Директора на дирекцията, входящата преписка може да се насочи към конкретен служител, от дирекцията, пряко отговорен за разглеждането ѝ.

Б. Изходяща кореспонденция

Изходящите писма се подписват от Кмета на общината или Заместник-кметовете в съответствие с предоставените им правомощия, съгласно вътрешни заповеди.

В долния ляв ъгъл на документа се изписват име, фамилия, длъжност и подпис на служителя, изготвил съответния материал и на служителя, съгласувал материала.

II. ДИРЕКЦИЯ “СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ”

А. Входяща кореспонденция

1. Входяща кореспонденция, отнасяща се до устройство на територията, опазване на околната среда, собственост, местни приходи, икономически и хуманитарни дейности, гражданска регистрация и актосъставяне се насочва към Директора на дирекцията, който я обработва и/или пренасочва към служителите в зависимост от тяхната компетенция и по негова преценка, както следва:
 - 1.1. Преписките, свързани с дейности по устройство на територията, опазване на околната среда, собственост, местни приходи се насочват към началник отдел „Устройство на територията, опазване на околната среда, собственост и местни приходи”.
 - 1.2. Преписките, които касаят управление на проекти, международното сътрудничество, регионално развитие, енергийна ефективност, селско стопанство, търговия, обществения превоз на пътници, заетост, образование, култура, гражданска регистрация и актосъставяне се насочват към началник отдел „Икономически и хуманитарни дейности, гражданска регистрация и актосъставяне”.
2. Преписките, свързани с оперативните програми, Структурните и Кохезионния фонд на ЕС се насочват към ресорния заместник-кмет на община.
3. Преписки свързани с извършени проверки и дадени предписания се насочват към ресорния заместник-кмет на община.

По преценка на Кмета на общината или Директора на дирекцията, входящата преписка може да се насочи към конкретен

служител, от дирекцията, пряко отговорен за разглеждането ѝ.

Б. Изходяща кореспонденция

Изходящите писма се подписват от Кмета на общината или Заместник -кметовете на общината в съответствие с предоставените им правомощия, съгласно вътрешни заповеди.

В долния ляв ъгъл на документа се изписват име, фамилия, длъжност и подпис на служителя, изготвил съответния материал и на служителя, съгласувал материала.

Приложение № 3
към чл. 3, ал. 2

ИЗХОДЯЩИ ДОКУМЕНТИ, КОИТО ЗАДЪЛЖИТЕЛНО СЕ СЪГЛАСУВАТ С ЮРИСКОНСУЛТА НА ОБЩИНА ЗАВЕТ

Видове документи:

1. Актове за общинска собственост.
2. Заповеди, договори, анекси, споразумения и пр. по Закона за общинската собственост.
3. Преписки във връзка с обявления от общините по Закон за устройство на територията.
4. Преписки, касаещи реституционните закони.
5. Заповед за връщане/спиране на решение на Общински съвет.
6. Заповед за отмяна на Заповед на кмет на община.
7. Заповеди по Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица.
8. Всички видове договори, анекси, споразумения, вкл. по трудови и служебни правоотношения.
9. Обжалвани процедури по Закон за обществените поръчки.
10. Становища до ОС, ВАС, ВКС.
11. Предложения по протести на Прокуратура.
12. Участие в комисия при провеждане на търгове за продажба на движимо и недвижимо имущество, което е общинска собственост, управлявана и стопанисвана от Кмета на община Завет.

Приложение № 5
към чл. 8, ал. 2

ПРОЦЕДУРА
„ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИ“

Цел: Процедурата има за цел да регламентира поддържане на обратна връзка между ръководството на Общинска администрация Завет и клиента, който изразява мнението си за качеството на извършваните административни услуги.

Обхват: Процедурата се отнася за дейности, свързани с предоставяне на административни услуги на клиенти.

Отговорности: Отговорностите по настоящата процедура носят секретарят на общината, директор на дирекция “УРАО”, началник отдел “АПИО” и служителите, имащи контакт с клиенти.

Съдържание: За осъществяване на обратна връзка с клиента и с цел получаване на обратна информация за качеството на извършените от администрацията дейности, директора на дирекция “УРАО” изготвя Анкетна карта. Последната се предлага на всички клиенти, посещаващи Центъра за информация и услуги на граждани (ЦИУГ) от 08.30 до 17.30 часа. Периодично – ежемесечно, комисия назначена със заповед на кмета на общината, отваря пощенската кутия за Анкетни листове. Съставя се Протокол с две части: в първата част се отразява броя на постъпилите анкетни карти, които се предоставят на секретаря на общината, а във втората част под

ръководството на секретаря на общината се обобщават данните от постъпилите такива. Протокола се представя на кмета на община Завет за запознаване със съдържанието му и за допълнителни разпоредения. Попълнените анкетни карти, в едно с Протокола се съхраняват в папка в кабинета на директор на дирекция “УРАО”. Отговорност по съхранението на класираните документи носи директора на дирекция “УРАО”. В края на всяко шестмесечие от секретаря се изготвя доклад с обобщената информация, който заедно с предложение за промени в организацията на работа се предоставя за обсъждане от ръководния екип на общината.



ОБЩИНА ЗАВЕТ ОБЛАСТ РАЗГРАД

АНКЕТНА КАРТА за обратна връзка с клиента

Уважаеми Дами и Господа,

Политиката на Общинска администрация Завет е насочена към непрекъснато повишаване качеството на извършваните дейности. В тази връзка Ви молим да ни сътрудничите, като изразите мнението си за качеството на извършената от нас дейност.

Молим да отговорите на представените въпроси, като оградите Вашия отговор.

Анкетата е анонимна! Информацията от анкетните карти ще бъде използвани само и изключително от служителите на Общинска администрация Завет, с цел подобряване на административното обслужване на физически и юридически лица.

1. В какво качество ползвате услугите на администрацията?

- а) физическо лице;
- б) представител или служител на юридическо лице.

2. Колко често ползвате услугите на Общинска администрация-Завет?

- а) един-два пъти годишно;
- б) няколко пъти годишно;
- в) всеки месец;
- г) много често.

3. Изпитахте ли затруднение да намерите Центъра за информация и услуги на граждани (фронт-офис)?

- а) да;
- б) не.

4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на общинска администрация - Завет?

- а) да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия;
- б) относително, служителят работеше мудро и не се отнесе с нужното внимание;
- в) не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително.

5. Удовлетворява ли Ви начина на приемане на заявления и получаване на готови документи от Община Завет?

- а) напълно;
- б) задоволително;
- в) не ме удовлетворява.

6. Спазени ли бяха срокове за извършване на желаната от Вас административна услуга?

- а) да;
- б) не;
- в) не мога да преценя, тъй като нямам информация.

7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за информация и услуги на граждани (фронт-офис)?

- а) отлично;
- б) добро;
- в) лошо;
- г) не мога да преценя.

При Ваше желание може да се идентифицирате и/или да направите препоръки

.....
.....

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА УЧАСТИЕТО!

УТВЪРДИЛ:
ХАЛИМЕ МЕХМЕДОВА
Секретар на община Завет

Приложение № 2
към чл. 4, ал. 1

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИ ОБЩИНА ЗАВЕТ

№	ВИД НА АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА	НОРМАТИВНО ОСНОВАНИЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА	ТАКСА	СРОК	ДОКУМЕНТИ

