О Б Щ И Н А Д В Е М О Г И Л И • О Б Л А С Т Р У С Е
7150 Две могили, бул. "България"84, тел./факс 08141/2254, тел.централа: 2006; 2007
e-mail: obshtina@dvemogili.bg

УТВЪРДИЛ,
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА
ДВЕ МОГИЛИ:
(МАРИЕТА ПЕТРОВА)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РЕДА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

Две могили, 2017 година

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Две могили, наричани по-нататък правилата, уреждат:

1. взаимодействието на структурите на общината при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

2. организацията на работата в общината по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления/искания за административни услуги, жалби, протести, сигнали, предложения, и запитвания на физическите и юридическите лица;

3. организацията по предоставяне на електронни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги;

4. извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(2) Организацията на работа относно достъпа до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация се регламентира с вътрешни правила, утвърдени със заповед на кмета на общината.

(3) Организацията на работата относно приемането и издаването на електронни документи, подписани с електронен подпис се регламентира с вътрешни правила за регламентиране навътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Две могили, утвърдени със заповед на кмета на общината.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в община Две могили, наричана по-нататък общината, се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административното обслужване (НАО), Наредба № 5 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услугите, предоставяни на физически и юридически лица на територията на Община Две могили, област Русе и Хартата на клиента на общината, а именно:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. равенство и взаимно уважение;
5. истинност;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. последователност и предвидимост;
9. достъпност, публичност и прозрачност;
10. ефективност;
11. отговорност и отчетност;
12. субординация;

13. съпричастност;
14. конфиденциалност;
15. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) При работа с клиенти служителите на общината спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Две могили с Хартата на клиента, съгласно Наредбата за административното обслужване и оповестени чрез интернет страницата на общината и на информационните табла.

(3) Освен символите на община Две могили, задължително се използват лого и слоган на държавната администрацията при:

1. изготвяне на информационни материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградата, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

(4) Административното обслужване в общината се осъществява на български език.

(5) Дирекция „Административноправно и информационно обслужване" чрез „Центъра за услуги и информация на гражданите", наричан по-нататък ЦУИГ, организира цялостната дейност по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

(6) В кметствата на общината административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява от определени за това служители.

Чл. 3. Общината създава вътрешни критерии за добро административно обслужване като служителите от ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 4 имат следните задължения:

1. да носят отличителен знак, да се представят с името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават и названието на администрацията;
2. да се отнасят към потребителите отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение и от отсрещната страна;
3. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;
4. да се обличат съгласно установените норми на приличие в общината;
5. да проявяват съчувствие и желание да окажат помощ;
6. да насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет и електронно подписани документи;
7. да се стремят да изграждат доверие чрез открито общуване и осигуряване на точна и пълна информация на потребителите в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
8. да защитават неприкосновеността на потребителите;
9. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административното обслужване;
10. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
11. да се изразяват ясно и точно;
12. да се стремят да бъдат убедителни;
13. да се стремят потребителите да получат отговор на всички интересуващи ги въпроси;
14. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

15. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение.

Чл. 4. В общината се установяват следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – до 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение – до 14 дни;
3. за отговора на предложения – до 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - до 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал – до 14 дни;
6. за съобщаване на решение по сигнал – до 7 дни от постановяване на решението;
7. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, потребителят се уведомява за това и се му предлага да дойде в друго време или да получи исканата услуга на посочен точен адрес;
8. за отговор на телефонни обаждания за справки и запитвания – до 5 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – до 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – до 14 дни;
11. за разглеждане и получаване на информацията – 30 дни от датата на получаване на решението;

Чл. 5. Служителите от ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6 осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани и специализирано обучение за работа с хора с увреждания;
3. добро познаване на дейността на общината, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешни актове и документи;
4. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа в ЦУИГ и в отделните кметства, при възможност, и осигуряване на непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;
5. управление на знанието – умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
6. оперативност и деловитост;
7. умение за работа в екип;
8. периодично осигуряване на необходимия брой екземпляри от Харта на клиента и Анкетна карта;
9. непрекъснат стремеж за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
10. спазване на трудовата дисциплина и изискванията на актовете, свързани с противопожарната безопасност и здравословните и безопасни условия на труд.

Чл. 6. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на общинска администрация Две могили.

(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.

(4) "Електронна административна услуга" е административната услуга, предоставяна на гражданите и организациите от административните органи, която може да се заяви и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

(5) Вътрешни електронни административни услуги са:

1. вътрешни административни услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства;

2. услугите, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства, предлагани от лицата, осъществяващи публични функции, и от организациите, предоставящи обществени услуги, едни на други, както и на административните органи.

(6) Вътрешни електронни административни услуги могат да се предоставят и от административните органи на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНАТА

Чл. 7. Общината предоставя административните услуги, вписани в Регистъра на услугите, който се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

Раздел II

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 8. (1) Функциите на звено за административно обслужване се изпълняват от „Центъра за услуги и информация на гражданите", наричан по-нататък ЦУИГ към дирекция „Административноправно и информационно обслужване" в община Две могили.

(2) За ориентация на потребителите на входа на общината са поставени указателни табели на български и английски език относно местонахождението на ЦУИГ.

(3) ЦУИГ се намира на партерния етаж на общината на адрес бул. "България" №84 – със следните гишета: „Административни услуги ГРАО" и „Каса". Гишето „Устройство на територията" (УТ) също се намира на партерния етаж на сградата на общината на бул. „България" №84.

(4) Работното време в ЦУИГ е от 8.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа ежедневно, в работните дни на седмицата. За служителите в ЦУИГ се осигурява нормативно определена дневна и междудневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

(5) Служителите в ЦУИГ се стремят да изпълняват обслужване на принципа „едно гише", който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на общината и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп – приемна, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

(6) Вътрешният дизайн и местоположението на ЦУИГ отговарят на условията за функционалност. В помещенията са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български език;

2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;

3. приветлива, чиста и безопасна обстановка;

4. добро осветление, вентилация и отопление;

5. обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

6. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

7. свободен достъп за общуване между служител и потребителите;

8. информационни и други материали – наличност на бланки, формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дипляни, брошури.

Чл. 9. В кметствата на общината административното обслужване на физическите и юридическите лица се осъществява по реда, при условията и в сроковете съгласно тези правила, ако е създадена и обявена такава възможност.

Чл. 10. (1) Административното обслужване в общината се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината, и съответните институции и организации при извършване на вътрешни административни услуги и вътрешни електронни административни услуги.

(2) Служителите от дирекциите на общинската администрация осъществяват в ЦУИГ консултации на физическите и юридическите лица при необходимост.

(3) Служителите по ал. 2 изготвят отговори на писма на физически и юридически лица по въпроси с фактическа и правна сложност, съобразно своята компетентност, възложени им с Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Две могили.

Чл. 11. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6 имат право да получават, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(2) Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 186 от Кодекса на труда и чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

Раздел III

ФУНКЦИИ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) Дейността на служителите в ЦУИГ и на служителите по чл. 2, ал. 6, при създадена възможност, се изразява в:

1. информиране и консултиране на потребителите на административни услуги по запитвания от общ характер;

2. приемане и регистриране в електронна деловодна информационна система, управляваща целия документооборот в Община Две могили – „Архимед еОбщина”, с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги, наричана по-нататък АИС, на заявления и искания, жалби, протести, сигнали и предложения; както и кореспонденцията с омбудсмана;

3. насочване въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4. получаване и регистриране на получените на официалния електронен адрес на общината;

5. предоставяне на входящия номер на преписката – с дата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;

6. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, а при невъзможност да бъдат попълнени от потребителите – попълване на необходимите данни;

7. предоставяне на предварителна информация за сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация;

8. приемане и регистриране на заявления и регистриране на устни запитвания за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и заповедта на кмета;

9. приемане и регистриране на жалби и сигнали срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

10. извършване на проверка в АИС и предоставяне на информация относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;

11. осъществяване връзката с останалите звена от администрацията по повод извършването на административната услуга.

Раздел IV

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. (1) Центърът за услуги и информация на гражданите и служителите по чл. 2, ал. 6 осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Две могили.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общо разбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

(3) На потребителите на услуги се предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп до следната информация:

1. точно наименование на администрацията;
2. структура;
3. седалище и адрес, както и адресите на кметствата;
4. данни за кореспонденция, включително телефон, адрес на електронна поща и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;
5. актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;

6. уникален идентификатор;

7. информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността на общинската администрация;

8. БУЛСТАТ.

9. работно време на администрацията;

10. работно време на звеното за административно обслужване;

11. описание на административните услуги, включващо:

а) наименованието на административната услуга, съответстващо на Регистъра на услугите;

б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;

в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;

г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;

д) срока на действие на индивидуалния административен акт;

е) таксите или цените;

12. информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;

13. информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;

14. ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;

15. основни нормативни актове, свързани с дейността на съответната администрация, включително решенията на общинските съвети;

16. проекти на нормативни актове, изготвяни от администрацията;

17. друга информация, предвидена в нормативен акт.

Чл. 14. (1) Информация за предоставяните от община Две могили услуги може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване: “Център за услуги и информация на гражданите” в сградата на община Две могили и от служителите по чл. 2, ал. 6 в кметствата на общината.
2. телефонна централа 20-06, вътр. 135 и 137 за гишета в ЦУИГ на общината;
3. интернет адрес: **www.dvemogili.bg**
4. информационни табла в ЦУИГ и в кметствата на общината.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦУИГ и в кметствата на общината, за предоставяните от тях услуги и на интернет адрес www.dvemogili.bg**,** с възможност за изтегляне и подаване.

Чл. 15. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация;

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, интернет страницата на общината;

(3) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на секретаря на общината и на директора на дирекция „Административноправно и информационно обслужване” с непосредственото участие на служителите от дирекциите, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Раздел V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 16. (1) Община Две могили приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, след представяне на валиден документ за самоличност за справка.

(2) Пред община Две могили 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, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Две могили.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец (приложение № 1), който се регистрира по общия ред, съгласно АПК и Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Две могили.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Две могили.

(6) За искания, подадени по пощата, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от деня, в който се заведат в системата за документооборот.

(7) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(8) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Закона за електронното управление.

(9) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния или компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл. 17. (1) Община Две могили, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „експресни", "бързи" и "обикновени" услуги, посочени в Наредба № 5 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услугите, предоставяни на физически и юридически лица на територията на община Две могили, област Русе.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва на касата в Центъра за услуги и информация на гражданите, по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Раздел V

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 18. При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява доколкото е възможно междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в нарушение на законодателството в Република България.

Чл. 19. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

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

Раздел VI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 20. (1) Служителите на ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6:

1. приемат и регистрират в АИС постъпилите заявления и искания за извършване на административни услуги, съгласно чл. 7;

2. извършват проверка в АИС за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;

3. неправилно подадените заявления и искания за извършване на административни услуги се препращат от служителят, който ги е приел в ЦУИГ на компетентните органи с копие до подателите;

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

5. проверяват документите, необходими за извършване на исканата административна услуга;

6. предоставят информация за хода на работата по извършване на административните услуги;

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

8. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС при осигурена възможност за картови плащания.

(2) Постъпилите и регистрирани искания и заявления за административни услуги се насочват за резолиране от кмета на общината или към упълномощено(и) от него лице(а) съгласно Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронните документи и документи на хартиен носител в община Две могили.

(3) Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава за архива на общината.

Раздел VII
ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 21. (1) Приемането, регистрацията в АИС и координацията по постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести се извършва от служителите на ЦУИГ и от служителите по чл. 2, ал. 6.

(2) Не се приемат и администрират анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Приетите и регистрирани предложения, сигнали, жалби и протести се насочват за резолиране от кмета на общината.

(4) Работата с документите се извършва от служителите в ЦУИГ и от служителите по чл. 2, ал. 6, които спазват следната последователност:

1. приемат и регистрират в АИС постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести;

2. извършват проверка в АИС за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;

3. неправилно подадените документи се препращат от служителя от ЦУИГ на компетентните органи с копие до подателите.

(5) Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в екземпляра, който остава за архива на общината.

Чл. 22. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители в общината са от компетентността на секретаря на общината.

Раздел VIII

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ОБЩИНАТА

Чл. 23. (1) На интернет страницата на общината се публикува и системно актуализира по предложение от дирекция „Административноправно и информационно обслужване" информация относно:

1. Задължителната информация съгласно Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване относно функциите и организацията на работа в общината във връзка с предоставянето на административни услуги;
2. информация за извършваните административни услуги от общината;
3. приложенията по ЗДОИ;

4. анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в общината.

(2) Информацията за административното обслужване на гражданите е достъпна във версията на портала на английски език.

(3) Интернет сайтът на общината за незрящи потребители е съобразен с изискванията, формулирани в W3C спецификацията (http://www.w3.org/TR/WCAG10/) и като съдържание, поддържа всички основни категории на управляващите менюта, бързи връзки (линкове), карта на сайта, търсене и друга информация, представена в основния интернет портал. Посетителите на сайта за незрящи потребители има възможност за контакт чрез формата за контакти.

Раздел IX

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ

Чл. 24. (1) Община Две могили, в качеството ѝ на доставчик на електронни административни услуги предоставя електронни административни услуги на гражданите и организациите в рамките на своята компетентност.

(2) Получател на електронни административни услуги е гражданин или организация, които ползват електронни административни услуги.

Чл. 25. (1) Община Две могили осигурява подробна информация относно всяка предлагана електронна административна услуга свободно и безплатно. Тази информация се предоставя и чрез официалната интернет страница на общината.

(2) Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

(3) При предоставяне на електронна административна услуга общината предварително информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин

относно:

1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето й;

2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до него;

3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;

4. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

Чл. 26. Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин и в удобен за потребителите диалогов режим, включително за лица с увреждания.

Чл. 27. При предоставянето на електронни административни услуги се прилагат разпоредбите на Закона за електронното управление и Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Чл. 28. (1) Община Две могили предоставя вътрешни електронни административни услуги, свързани с осъществяването на правомощията й и с извършването на електронни административни услуги на гражданите и организациите.

(2) Вътрешните електронни административни услуги се предоставят задължително чрез единната среда за обмен на електронни документи.

Раздел X
Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 29. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 30. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;
3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;
4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 16, ал. 8;
5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 16, ал. 8;

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 31. (1) Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 16, ал. 8.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 32. Административният орган по чл. 31, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 31, ал. 3;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 31, ал. 1.

Раздел XI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 33. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в ЦИУГ и служителите по чл. 2, ал. 6, ръководителите и служителите в структурата на община Две могили се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив до секретаря на общината;
2. да подпомагат служителите по ал. 1 с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от общинската администрация, определени за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок, в зависимост от вида на услугата – експресна, бърза или обикновена;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да предават незабавно на съответния им контролиращ орган 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 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;
6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител или определеното със заповед лице;
9. да предават документите за експедиция с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя наименование на учреждението) и с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

(3) Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез АИС; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им дирекции и отдели и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 34. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

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

Глава трета

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЦУИГ

Чл. 35. Подборът на персонала за работа в ЦУИГ и на служителите по чл. 2, ал. 6 се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 36. Специализираното обучение на служителите от ЦУИГ и на служителите по чл. 2, ал. 6, организирано по утвърден от секретаря на общината график е насочено към:

1. умения за работа с АИС и отделните й решения, както и внедряването на нови модули;
2. административно обслужване на „едно гише”- принципи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове в областта на местното самоуправление, свързани с административното обслужване;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 37. Ръководството на общината прилага механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6, съобразно действащите в общината правила.

Чл. 38. Служителите в ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6 ползват нормативно определената почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 39. За служителите в ЦУИГ и за служителите по чл. 2, ал. 6 се осигурява софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия на работа.

Чл. 40. При контактите с други звена за административно обслужване, служителите от ЦУИГ и служителите по чл. 2, ал. 6 проучват и въвеждат добри практики от другите администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административно обслужване.

Глава четвърта

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 41. (1) Община Две могили създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ЦУИГ, в кметствата на община Две могили или за попълване по електронен път от интернет страницата на общината;

2. кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦУИГ и в кметствата на община Две могили;

3. възможност за подаване на сигнали за корупция на специален линк към сайта на община Две могили **www.dvemogili.bg**

(2) Община Две могили проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността.

(4) 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.

Глава пета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНАТА С ОМБУДСМАНА

Чл. 42. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на общината се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и заповед на кмета.

(2) Администрацията на общината съдейства по компетентност на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на граждани или по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

(3) При констатиране от омбудсмана на незаконосъобразен подзаконов нормативен акт, който нарушава правата и свободите на гражданите, в двумесечен срок администрацията прави предложение до кмета за изменението или отмяната на акта.

Глава шеста

МОНИТОРИНГ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНАТА

Чл. 43. (1) Мониторингът във връзка с административното обслужване се извършва от секретаря на общината.

(2) При промяна на нормативните актове, свързани с дейността по административното обслужване директорът на дирекция „Административноправно и информационно обслужване” докладва на секретаря на общината и предприема необходимите действия за актуализация на настоящите правила.

(3) Периодично директорът на дирекция „Административноправно и информационно обслужване” предоставя информация на секретаря на общината за движението на документите, свързани с административното обслужване.

Чл. 44. (1) Ежегодно, до 30 януари на следващата календарна година, директорът на дирекция „Административноправно и информационно обслужване” изготвя доклад до секретаря на общината, съдържащ анализ и оценка по прилагането и спазването на настоящите вътрешни правила.

(2) Ежегодно, до 30 януари на следващата календарна година, директорът на дирекция „Финанси, местни данъци и такси” извършва анализ за необходимостта и ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за контрола над тези дейности.

Глава седма

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 45. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 46. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции;
5. Началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в електронната система през Интернет или лично в ЦУИГ / кметствата на общината или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 47. (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 АИС.

Чл. 48. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в община Две могили.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Технологичните карти се утвърждават от секретаря на общината, и стават неразделна част от настоящите правила.

§ 2. Технологичните карти се въвеждат в АИС за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§ 3. Вътрешните правила за административното обслужване в община Две могили се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 5. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на община Две могили.

§ 6. (1) Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № 1203 от 20.11.2017 г. на кмета на Общината и влизат в сила от датата на утвърждаването им (20.11.2017 г.).

(2) Настоящите Вътрешни правила отменят Вътрешните правила, утвърдени със Заповед № 286 от 26.04.2012 г. на кмета на община Две могили, изменени и допълнени със заповед № 336 от 13.05.2015 г.

Приложение № 1
към чл. 16, ал. 4 (примерен образец)

ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ
(наименование на администрация)

П Р О Т О К О Л

Днес ..... служителят .....
.....
на длъжност .....
в ..... ,
(наименование на звеното)
На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят ……,
с постоянен или настоящ адрес:
гр./с. ..... ,
ул. (ж.к.) ……..……, тел. ……, факс ..... ,
електронна поща ..... ,
устно заяви искане за:
.....
.....
Заявителят прилага следните документи:
.....
.....
Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:
□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
..... ,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
□ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
□ като вътрешна куриерска пратка
□ като международна препоръчана пощенска пратка
□ Лично от звеното за административно обслужване
□ По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: …… Заявител: ……
(подпис) *(подпис)*

Приложение № 2
към чл. 31, ал. 1 (примерен образец)

ДО КМЕТА НА
ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

З А Я В Л Е Н И Е

От .....
..... ,
постоянен или настоящ адрес: гр./с. .....
..... ,
ул. (ж.к.) ……..……, тел. ……, факс ..... ,
електронна поща .....
Моля да бъде образувано производство за предоставяне на
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)
Услугата се предоставя от .....
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)
Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:
1. .....
2. .....
(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)
Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

□ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
□ като вътрешна куриерска пратка
□ като международна препоръчана пощенска пратка
□ Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
□ По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

□ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
□ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
□Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата: Подпис:
Гр./с. …… (……)“

Приложение 3

ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ
(наименование на администрация)

П Р О Т О К О Л
ЗА ПОДАДЕНИ УСТНИ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДО ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

Днес ..... в .....часа в гр./ с. .....служителят .....

.....

на длъжност .....

в ..... ,

(наименование на звеното)

На основание чл. 111, ал. 1 АПК състави този протокол в уверение на това, че прие подадения по ..... лично от ……..……,

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с. ..... ,

ул. (ж.к.) ……..……, тел. ……, факс ..... ,

електронна поща ..... ,

в качеството му на гражданини/ упълномощен представител на ....., съгласно пълномощно ....., издадено от ..... устен сигнал/предложение.

Сигналът / предложението е относно .....

.....

.....

ОПИСАНИЕ (съдържа, както следава):

.....

.....

.....

На подателя се дадоха разяснения относно: .....

.....

.....

Съставеният протокол се прочете на подателя на сигнала / предложението и се прие без / със следните поправки и допълнения: .....

.....

....

Длъжностно лице: …… Подател: ……

(подпис) *(подпис)*