УТВЪРДИЛ, /П/
СЕКРЕТАР:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА КАВАРНА

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Каварна служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване в Община Каварна при спазване на приципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Общината.

Чл.3. (1) „Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Каварна

(**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**) „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 административна услуга първичен администратор на лични данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. (1) Административното обслужване в Община Каварна се осъществява в:

- „Център за услуги и информация” (ЦУИ) с адрес Каварна, ул. „Добротица” № 26,
- кметства и кметски наместничества.

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

Чл.5. Освен символите на Община Каварна – герб и знаме, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

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

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 Каварна и на информационните табла.

Чл.8. (**1**) Работното време за работа с клиенти в Центъра за услуги и информация на гражданите е от 8,00 до 17,00 часа, а в останалите звена от 8,00 до 12,00 часа и от 13,00 до 17,00 часа, като ако в помещенията на Центъра има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.00ч.

(2) Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, са определени в Правилника за вътрешния трудов ред в общинска администрация, кметствата и кметските наместничества.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Центърът за услуги и информация на гражданите осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Каварна

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.10. (1) Информация за предоставяните от Община Каварна услуги може да бъде получена от:

1. "Център за услуги и информация" с адрес Каварна, ул. „Добротица" № 26, тел.: 0570 8 18 04
2. Кметства и кметски наместничества;
3. Интернет адреси www.kavarna.bg ; http://portal.kavarna.bg;
4. Информационните табла в местата по чл.4, ал.1 от настоящите Правила.

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

1. На местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
2. На интернет адрес: www.kavarna.bg 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 нормативните актове;

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

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от началниците на отдели и сектори, и други, определени със заповед на кмета на община Каварна.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява обслужване на клиентите, когато това не е в противоречие с нормативната уредба в Република България.

(**2)** Организацията на обслужването се извършва от служителите в структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.13. При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Каварна, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.14. (1) Община Каварна, извършва комплексно административно обслужване 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, заявителя подава едно искане в Центъра за услуги и информация, който организира изпълнението по служебен път, съгласно чл.36 от АПК

(3) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителя подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Каварна, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(4) Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите на Центъра за услуги и информация и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи слъжителя, до когото е резолирана преписката.

(5) 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.

(6) 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 други въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с Глава пета, раздел I на АПК.

Чл.15. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в процедури на работните потоци в СУК.

V.ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.16. (1) Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
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. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител, освен ако в нормативен акт не е определено друго;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

Чл.18. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване**.**

Чл.19.(1) Кметът, зам. кметовете и Секретаря преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването ,като ги насочват до съответните началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

(2) Началниците на отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(**3)** Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.20. (1) Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(**3)** Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

(**4)** Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на посочения първи в резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.21. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със заповедта на Кмета лице.

Чл.22. (1) Изходящите документи се оформят на официална бланка на общината, утвърдена по ISO 9001:2000 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, един екземпляр за архивиране, заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението и един за деловодство.

(**2)** След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

Чл.23.(1) Докладните записки на служителите могат да бъдат заведени в деловодството с входящ номер, ако са адресирани до Кмета на общината.

(**2)** Вътрешните документи между ръководителите на звена могат да бъдат заведени в деловодството, ако имат резолюция от съответния ресорен заместник кмет или Секретаря на Общината.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.24.(1) Община Каварна приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, както и искания постъпили по електронен път, подписани с универсален подпис при спазване на разпоредбите на чл.21 и чл.22 от Закона за електронното управление.

(2) Пред Община Каварна 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 се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за информационно-деловодната дейност, работата с документите и съхранението им в общинска администрация Каварна.

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

(5) За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

Чл.25.(1) Община Каварна, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Каварна.

(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 Каварна, приета от Общински съвет Каварна.

Чл.26. При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Каварна с Хартата на

клиента, Наръчника по качеството и процедурите по Система за управление на качеството, спрямо ISO 9001:2000

Чл.27. (1) Община Каварна създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

Кутия за сигнали, мнения, предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦУИ и централното фоайе в сградата на общинска администрация

2. Възможност за подаване на коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция до електронната поща на общинска администрация;

4. Възможност за извършване на електронни услуги по електронен път за клиенти чрез регистрация и Универсален електронен подпис;

(2) Община Каварна проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от съответния компетентен орган.

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

(4) Отчитаме постъпилите в приемната на Обществения посредник сигнали, мнения, предложения, коментари, похвали или оплаквания.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Чл.27а. Жалби, протести, сигнали и предложения се подават и регистрират при техническия секретар на кмета : гр. Каварна, ул. „Добротица”№26, ет.2, стая 201, тел.:0570 8 18 18, след което служебно се пренасочват след резолюция до компетентните длъжностни лица и/или отдели. Отговор на подадените жалби, протести, сигнали и предложения се изпращат на конкретно посочен адрес или начин за кореспонденция до 30 дни от регистрацията им.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.28. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.29. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кметове;

3.Секретар;

4.Ръководители на звена – началници на отдели и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им.

Чл.30.(1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл.31. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за информационно-деловодната дейност, работата с документите и съхранението им в общинска администрация Каварна .

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Процедурите на работните потоци се изготвят, съгласно изискванията на СУК .

§2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване.

§4. Правилата са обсъждани на Съвет по качеството (протокол №79/12.02.2015г.), влизат в сила от 25.03.2015г. и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.