



РАЙОН „ЮЖЕН” - ОБЩИНА ПЛОВДИВ

Пловдив, 4004, ул. “Македония” № 73 А тел: (032) 276 110, факс: (032) 674 130

УТВЪРДИЛ:/п/.....
РОСИЦА ТЕМЕНУГОВА
СЕКРЕТАР НА РАЙОН „ЮЖЕН”

ДАТА: 10.06.2016 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РАЙОН „ЮЖЕН” - ОБЩИНА ПЛОВДИВ

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в район „Южен” – община Пловдив и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. (1) Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Кодекс за етично поведение на служителите в общинска администрация и Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация и Хартата на клиента на район „Южен”.

(2) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от администрацията на район „Южен” – община Пловдив спазват всички принципи и стандарти за качество, съгл. чл. 20 от Наредбата за административното обслужване.

(3) Хартата на клиента е публикувана на интернет страницата на район „Южен” – община Пловдив.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на район „Южен” – община Пловдив;

(2) Структурата на администрацията на район „Южен” е изградена в съответствие с утвърдения от Кмета на район „Южен” Устройствен правилник;

(3) За всеки служител в районната администрация, прекият ръководител изготвя длъжностна характеристика, която включва задължения и отговорности, утвърждава се от Секретаря и се подписва от служителя;

(4) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали, стандартите за поведение на служителите са описани в Хартата на клиента, утвърдена от Кмета на район „Южен” – община Пловдив;

(5) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

(6) „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. експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Чл. 4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в район „Южен” – община Пловдив са длъжни:

1. да се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;

2. да осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;

3. да подпомагат потребителите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. да работят съвместно със служителите от други звена, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на потребителите;

5. да осъществяват директния контакт с потребителите, като носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 5. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

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

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в район „Южен“ – община Пловдив се осъществява чрез служителите от Фронт-офиса, намиращ се в сградата на район „Южен“ на адрес ул. „Македония“ № 73 А, етаж I, гр. Пловдив;

(2) Административното обслужване в район „Южен“ – община Пловдив се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги и в съответствие с изискванията на комплексното административно обслужване;

(3) В район „Южен“ има изградено гише на Дирекция „Местни данъци и такси“ към община Пловдив, на което могат да бъдат платени дължимите данъци и такси в обявеното за администрацията работно време.

Чл. 7. (1) Служителите, използват символите на район „Южен“ – община Пловдив, съгласно Инструкцията за институционална идентичност на администрациите.

(2) Всички служители спазват единни правила при изготвяне на:

1. информационни, промоционални и рекламни материали, отличителни знаци, визитни картички, материали за кореспонденция;

2. указателни и информационни табла, табели на кабинети, табели за местонахождение в административната сграда;

3. образци на заявления/искания с посочени в тях срокове за изпълнение и такси, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване.

(3) Когато район „Южен“ – община Пловдив е бенефициент по програма, финансирана от ЕС, служителите прилагат мерките за информация и публичност, изисквани по проекта.

Чл. 8. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен и съгласно нормативните разпоредби.

Чл. 9. (1) Работното време за работа с потребители на Фронт-офиса, отдел ГРАО и касата е от 8.30 до 17.00 часа, като служителите в тях ползват плаващ режим на обедната почивка;

(2) Всеки последен работен ден от месеца, касата преустановява работа в 12:00 часа;

(3) Служителите от останалите звена ползват обедната си почивка от 12.00 ч. до 12.30 ч.;

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на зеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време;

(5) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите – входящи, изходящи, междинни и вътрешни се извършва съгласно утвърдените „Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в район „Южен“ - община Пловдив“.

Раздел III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. (1) Информация за предоставяните от район „Южен“ административни услуги може да бъде получена от:

1. Фронт-офиса в сградата на Района на адрес ул. „Македония“ № 73 А, ет.1, тел. 032/276 113.

2. Интернет адрес <http://south.plovdiv.bg> или на e-mail: south_plovdiv@abv.bg ;

3. Телефон 032/ 276 110, факс 032/ 674 130 в рамките на работното време на администрацията;

4. Дипляни;

5. Табло с информация.

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

1. във Фронт-офиса, в сградата на Района на адрес, ул. „Македония“ № 73 А, ет. 1;

2. на интернет адрес <http://south.plovdiv.bg> раздел Административни услуги с възможност за изтегляне, попълване и изпращане.

(3) Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 11. (1) Във Фронт-офиса е осигурена информация за видовете услуги, извършвани в район „Южен“, реда и организацията за предоставянето им.

(2) Служителите от Фронт-офиса за предоставяне на информация и услуги на граждани и юридически лица:

1. осигуряват достъп до формулярите и оказват пълно съдействие при попълването им;
2. предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси;
3. попълват протоколи за внесени устно искания по утвърден формуляр.

Чл. 12. (1) Актуализацията на информацията по чл. 10, ал. 2 се извършва от отговорните служители, в чийто предмет на дейност, влиза съответната услуга, съгласувана от ресорния ръководител и одобрена от Секретаря на Района;

(2) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на Секретаря на Района.

Раздел IV СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.13. (1) Район „Южен“ – община Пловдив, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България;

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в районната администрация, заявителят подава едно искане във Фронт-офиса, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК;

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и потребителят е подал заявление в район „Южен“, изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване;

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

(5) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от Фронт-офиса и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолиран документът. Когато резолюциите са повече от една, тогава отговорност за съгласуване, обобщаване на информацията и изготвяне на отговора в срок има посочения на първо място в резолюциите;

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

(7) Формата на 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 V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 14. (1) Район „Южен“ – община Пловдив приема писмено и устно подадени заявления/искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги;

(2) Писменото заявление/искане и приложенията към него могат да се подават и по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг, технически възможен за район „Южен“ начин;

(3) Исканията, подадени по пощата, по електронната поща, факс или друг технически възможен начин, се считат за подадени, макар и извън работното време на районната администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден;

(4) Писмените заявления/искания, приети от служителите от Фронт-офиса, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в район „Южен“ - община Пловдив“;

(5) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации, чрез представяне на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;

(6) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация е регламентирана с Работна инструкция „Достъп до обществена информация“, утвърдена от Кмета на район „Южен“.

Чл. 15. При работа с потребители служителите от Фронт-офиса спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в район „Южен“ с Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

Чл. 16. Районната администрация осъществява обратна връзка с потребителите на услуги чрез:

1. анкетна кутия за удовлетвореността на гражданите от обслужването им, поставена във фоайето на ет. 1 на администрацията;
2. кутия за предложения и сигнали, както и сигнали за корупция във фоайето на Района;
3. възможност за попълване на анкета за мнения, сигнали за корупция на интернет-страницата на Района;

4. възможност за подаване на сигнали и предложения чрез контактна форма на е-адрес: <http://south.plovdiv.bg/contacts.php>;

5. приемен ден на Кмета;

6. приемни дни на Зам.-кметовете и Секретаря;

7. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на общинския съвет и районната администрация, предлаганите административни услуги, формуляри на заявленията и др.

Чл. 17. (1) Район „Южен“ – община Пловдив проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност;

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

Чл. 18. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Раздел VI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 19. (1) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) **Служителите от звеното за административно обслужване:**

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

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4. приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;

5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с нормативните изисквания;

6. дават информация за хода на преписката;

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

8. предоставят исканите/издадените документи.

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

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения или в посочения в резолюцията срок;

2. да изготвят писмен отговор съгласуван с ресорните ръководители на всяко искане, заявление, жалба, сигнал, предложение съгласно компетентността им и в определения срок;

3. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;

4. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

5. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

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. да предават документите за експедиция в деловодството с: - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на фирмата/учреждението) и с уточнение за вида на изпращане – обикновена поща, с обратна разписка или с известие за доставката, куриерска услуга или др.; - с входящия номер на преписката, на която се отговаря;

9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и да спази установените срокове.

(4) **Ръководителите са длъжни:**

1. да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. да докладват ежемесечно /на 1-во число на месеца/ до Кмета на район „Южен“ – община Пловдив за броя на постъпили жалби и сигнали, както и за причините за неприключените в срок;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

Чл. 20. (1) След като се заведат и регистрират в Административно-информационната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване;

(2) При установяване на недостатъци в искането се прилага чл. 30 от АПК;

(3) Ако се установи, че районната администрация не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК.

Раздел VII

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 21. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 22. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник - кмет;
3. Секретар;
4. Директор на дирекция;
5. Началник отдел.

Чл. 23. Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в деловодната/електронната система, лично във Фронт-офиса, по е-път чрез „Деловодна справка“ в сайта на район „Южен“ или подаване на жалба по отношение срока и/или качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 24. (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 7 (седем) дневен срок от датата на нейното възлагане;

(3) Когато са необходими допълнителни доказателства, решението зависи от колективен орган или се изисква съгласие на трета страна, срокът за извършване на административна услуга е съобразно чл. 57 от АПК, освен ако в специален закон е предвидено друго;

(4) Регламентираното време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи при посещение на място е не повече от 20 минути;

(5) Посочените срокове във връзка с административното обслужване на клиентите могат да не бъдат спазени при настъпване на форсмажорни обстоятелства.

Раздел VIII

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 25. (1) Всички писмени предложения, протести, жалби и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на районната администрация по общия ред и съгласно утвърдените правила;

(2) Анонимни жалби, предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство;

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

(4) Решението /отговорът/ по сигнала, жалбата или предложението се взема в писмена форма от Кмета на район „Южен“ по реда на АПК;

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

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

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

(8) Сроковете за изпълнение са посочени в Хартата на клиента, публикувана в сайта на Района;

(9) Районната администрация си запазва правото да не дава отговор на сигнали, жалби и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.

Чл.26. Причините за подадени предложения, сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в район „Южен“ – община Пловдив са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§2. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите Вътрешни правила за организация на административно обслужване се осъществява от Секретаря на район „Южен“.

§3. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на районната администрация и др. актуални законови разпоредби, касаещи административното обслужване.

§4. Настоящите правила се утвърждават от Секретаря на Района на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

Съгласували:

ВАСИЛКА МИНЕВА:/п/.....
Директор дирекция КАО

СЕВДАЛИНА ЦВЕТКОВА:/п/.....
Гл. юриконсулт