



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН ЦЕНТРАЛЕН

Пловдив, 4000, ул. Хр.Г. Данов" №39 тел: (032) 658 211. факс: (032) 626 204
www.plovdivcentral.org; e-mail: centralen@plovdiv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ЕМИЛ САРАЛИЙСКИ

Секретар на Район „Централен”

Дата: *09. 03. 2017 г.*

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

2017 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1 Настоящите правила за административното обслужване в Район „Централен” - Община Пловдив 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 Район „Централен” - Община Пловдив при спазване принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс (АПК), Закона за местното самоуправление и местната администрация, Закон за защита на личните данни, Наредби на Общински съвет - Пловдив и други законови и подзаконовни нормативни актове.

Чл. 3 (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от район „Централен”.

(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.

Чл. 4 (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се отразяват в автоматизирана деловодна информационна система – АКСТЪР-ОФИС, с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(2) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите-входящи, изходящи, междинни и вътрешни се извършва съгласно Инструкция за организация на деловодната дейност и документооборота в Район „Централен”.

II. ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5 (1) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на Район „Централен” чрез следните звена за административно обслужване: гише „Общо деловодство”, гише „Гражданска регистрация”, гише „Стопански дейности”, разположени на първи етаж в сградата на районната администрация, с адрес: гр. Пловдив, ул. „Хр. Г. Данов” № 39 и обозначени с указателни табели на български език и английски език.

(2) Административното обслужване в Район „Централен” се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в районната администрация и взаимодействие с Община Пловдив, районните администрации и други институции и организации при предоставянето на административни услуги.

Чл. 6 (1) Работното време на районната администрация е от 08:30 ч. до 17:15 ч., с обедна почивка от 12:00 до 12:45 ч.

(2) В звената за административно обслужване и касата се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

(3) Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в звената по ал. 2 се определя със заповед на кмета на Район „Централен“.

(4) Всеки последен работен ден от месеца, касата преустановява работа с граждани в 12:00 ч.

(5) 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.

(6) Времето за чакане при получаване на информация и/или обрѐботване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 минути.

III. ПРЕДОСТЯВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7 Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. Без абрѐвиатури, съкращения и препратки;
3. Достъпна за хора с увреждания, като се поставя на места, до които имат достъп. При необходимост на хора със зрителни проблеми, същата се изчита от служители на съответните звена за административно обслужване.

Чл. 8 (1) Информация за предоставяните от Район „Централен“ административни услуги може да бъде получена:

1. На място в административната сграда на Район „Централен“ – ул. „Хр. Г. Данов“ № 39, ет. 1
2. На телефоните на звената за услуги и информация:
 - Деловодство – 032/658 221
 - „Стопански дейности“ – 032/658 238, 658 204
 - Отдел ГРАО – 032/658 203, 032/658 205
3. Чрез интернет страницата на Район „Централен“: www.plovdivcentral.org

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги, определени със заповед на кмета на Район „Централен“, са на разположение в звената за административно обслужване и на интернет страницата на района.

Чл. 9 (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 от отговорните служители, в чийто предмет на дейност попада съответната услуга, след съгласуване с ресорния ръководител и одобрение от секретаря на района;

(3) Актуализацията се отразява едновременно във всички информационни средства на районната администрация;

(4) Контролът по изпълнението на задълженията по този член се извършва от секретаря на Район „Централен“.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО И КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10 (1) Администрациите са длъжни служебно да осигуряват венчки издавани от тях документи, необходими за предоставяна от тях административна услуга.

(2) Администрациите осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 11 (1) Район „Централен“ прилага комплексно административно обслужване при предоставяне на административни услуги.

(2) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, представящи 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.

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

Чл. 12 Служителите от звената за административно обслужване:

1. Приемат и регистрират заявления и други документи във връзка с изпълнение на административни услуги (с изключение на гише „Стопански дейности”);
2. Предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език; 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.

Чл. 13 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 Закона за държавния архивен фонд и вътрешните правила;
4. Да информират незабавно писмено кмета на Район „Централен“ за погрешно насочени 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, когато се налага 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 или наименование на фирмата/учреждението и с уточнение за вида на изпращане (обикновена поща, с обратна разписка или с известие за доставка, куриерска услуга и пр.); както и 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;
10. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

Чл.14 Ръководителите са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител върху документа, подлежащ на регистрация;
2. Да контролират движението на документите;
3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които изискват от служителите предаване с протокол на служебната документация;
4. Да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Чл. 15 (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в деловодството, ръководителите и служителите в структурните звена в района се задължават:

1. Да подават информация за предстоящи търгове, конкурси и обществени поръчки, както и за сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация в деловодството на районната администрация;
2. Да предоставят информация и/или документи, при поискване от служителите на звената за административно обслужване, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

- Чл. 16** (1) В Район „Централен” се приемат писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.
- (2) Пред Район „Централен” 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 деловодството, се регистрират по реда определен в Инструкция за организация на деловодната дейност и документооборота в Район „Централен”.
- (4) Исканията, внесени устно, се отразяват с протокол (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по реда на предходната алинея.
- (5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането (регистрация на деловодната система) в Район „Централен”.
- (6) За исканията, получени по пощата, в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 17 (1) Община Пловдив – Район „Централен“ осъществява различни начини за обратна връзка с клиентите:

1. На интернет страницата на района www.plovdivcentral.org;
2. По пощата на административния адрес на района;
3. На електронната поща на района – centralen@plovdiv.bg;
4. В звената за услуги и информация;
5. В приемните дни и часове на ръководството.

(2) Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на получените оплаквания, мнения, сигнали и предложение – не по-малко от веднъж годишно. Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността.

(3) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(4) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 2 и 3 се извършват от секретаря на Район „Централен“.

VII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 18 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 19 (1) Контролът се осъществява от ръководителя, респективно документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директорите на дирекции и началниците на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодството, вкл. и по телефон или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 20 (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, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

Чл. 21 (1) Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава предложение или сигнал.

(2) Всички предложения и сигнали по смисъла на АПК се регистрират в деловодството на районната администрация.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията на Район „Централен“.

(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица от администрацията на Район „Централен”, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(5) Анонимни предложения и сигнали, както и такива съдържащи нецензурни изрази и обиди не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(6) 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.

(7) Решението/отговорът по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на Район „Централен” по реда на глава осма от АПК.

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

(10) Предложения и сигнали 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.

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

Чл. 22 Причините за подадени предложения, сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от секретаря на Район „Централен”, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в администрацията на Район „Централен” са длъжни да познават и спазват настоящите правила.

§2. Контролът по спазване на разпоредбите на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на района.

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

§4. Правилата да се публикуват на интернет страницата на Район „Централен”

§5. За неуредените в настоящите правила въпроси се прилагат Инструкцията за организация на деловодната дейност и документооборота в Район „Централен”, Устройствен правилник на Район "Централен" - Община Пловдив, Хартата на клиента за административното обслужване на гражданите в район „Централен” и Етичен кодекс за поведение на служителите в районната администрация на Район „Централен” – Община Пловдив.

Съгласувал:

Гергана Сивакова – Гудъ
Началник-отдел АПО

Изготвил:

Васил Пет

Старши юриконсулт