ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК

5870 Долни Дъбник, ул."Христо Янчев" №59, тел. 06514 24 45, факс 06514 20 70,
email : dolnidabnik@dolnidabnik.egov.bg, www.dolnidabnik.egov.bg

УТВЪРДИЛ
ИВАН ВЕТОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК

2022 год.
ГР. ДОЛНИ ДЪБНИК

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Долни Дъбник служат за регулиране на взаимодействието между дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия. Утвърждават се на основание чл.1, ал.2 от наредбата за административното обслужване.

Чл.2. Административното обслужване в Община Долни Дъбник се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долни Дъбник.

Чл.3. /1/ „Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Долни Дъбник.

/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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Долни Дъбник се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО) в сградата на общината на адрес ул. „Христо Янчев" № 59.

/2/ Административното обслужване в Община Долни Дъбник се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции в общината, и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Долни Дъбник използва утвърдени бланки за водене на кореспонденция, за изготвяне на рекламни и информационни материали.

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 и оповестени чрез интернет страницата на Община Долни Дъбник и на информационните табла.

Чл.8. Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от 8.00 часа до 17.00 часа.

Ш. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. /1/ Центърът за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Долни Дъбник.

/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 Долни Дъбник услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване в сградата на Община Долни Дъбник;
2. На телефон 06514/24-45;
3. интернет адрес https://dolnidabnik.egov.bg/ ;
4. информационните табла в ЦАО.

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

1. в Центъра за административно обслужване в сградата на Община Долни Дъбник;
2. на интернет адрес: https://dolnidabnik.egov.bg/ с възможност за изтегляне;
3. в Административен регистър;
4. като електронна административна услуга чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги.

Чл.11. /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове, освен ако не е предвидено друго в нормативен акт;

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - интернет - страницата на общината, информационни табла, брошури, дипляни;

/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, посочени в „Административния регистър“ в Интегрирана информационна система на държавната администрация /ИИСДА/;

/4/ Организацията по подготовката и актуализацията на информацията е задължение на служителите от съответната дирекция.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12. /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в съответната дирекция, под ръководството на Секретаря на Община Долни Дъбник.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече дирекции 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.

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

Чл.14. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, ръководителите и служителите в дирекциите в Община Долни Дъбник се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦАО;
2. да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на гражданите и бизнеса;

/2/ Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции в Община Долни Дъбник, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 15. /1/ Служителите в Центъра за административно обслужване:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

11. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/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 ЗНАФ;
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 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;
9. да предават документите за кореспонденция в деловодството с:
   - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);
   - с входящия номер на преписката, на който се отговаря.

Чл.16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението;
2. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. 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.17. След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.18. /1/ Секретарят или оправомощено съгласно специален закон длъжностно лице преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, ръководители на общински звена или други служители в Общинската администрация.

/2/ Директорите на дирекции 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.19. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията

/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 резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.20. 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 заместник-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със заповед на кмета лице.

Чл.21. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО /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 и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

VI. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.22. /1/ Общинска администрация Долни Дъбник осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.
/2/ Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.
Чл.23. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.24. /1/ Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.
/2/ Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.
/3/ При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание по чл. 36 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Долни Дъбник.
/4/ Община Долни Дъбник оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.
/5/ Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването в информационната му система.
/6/ Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.
/7/ На заявителя се дава възможност да преглежда подадените от него заявления.
/8/ Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.
/9/ Когато заявлението се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.
/10/ Документите, подадени по електронен път, се приемат от длъжностни лица, определени от Кмета на Община Долни Дъбник.
Чл.25. /1/ Общинска администрация Долни Дъбник, като доставчик на електронни административни услуги, е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.
/2/ В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.
/3/ Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.
/4/ Плащането се счита за извършено, когато Община Долни Дъбник получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

VII. ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ

Чл.26. /1/ Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 Закона за електронното управление.
/2/ Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.
/3/ Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

/4/ Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

VIII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.27. /1/ Община Долни Дъбник приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

/2/ Пред Община Долни Дъбник 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 ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Долни Дъбник.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК;

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Долни Дъбник.

/6/ За исканията, подадени по пощата, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.28. /1/ Община Долни Дъбник, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи" и „експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Долни Дъбник;

/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 Долни Дъбник. Начин на плащане - в брой, по банков път.

Чл.29. При работа с клиенти служителите от ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Долни Дъбник с Хартата на клиента.

Чл.30. /1/ Община Долни Дъбник създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на Община Долни Дъбник;

2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на общината;

3. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на интернет страницата на общината: https://dolnidabnik.egov.bg/

/2/ Община Долни Дъбник проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

/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.

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

Чл.31. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.32. /1/ Контрольт се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кметове;

3. Секретар;

4. Директори на дирекции.

/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 лично в ЦАО или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.33. /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.34. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за деловодната дейност и за документооборота в общинска администрация Долни Дъбник.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контрольт по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Долни Дъбник.

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