



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

Адрес: Момчилград, 6800, ул. „26-ти декември“ № 12, тел. 03631 / 78-41, факс 03631 / 78-49, e-mail: obshtina@momchilgrad.bg

ЗАПОВЕД

№ РД-19...-52 / 03.02.2021 г.

гр. Момчилград

На основание чл. 44, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Момчилград

1. Вътрешните правила да се сведат до знанието на директора на дирекция и началник отделите в Общинска администрация – Момчилград за сведение и изпълнение
2. Началник отделите да сведат настоящата харта до знанието на служителите си
3. Началник отделите отговарят за изпълнението на задълженията им, вменени с настоящите вътрешни правила
4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване да бъдат публикувани на сайта на Община Момчилград

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Зихни Дурмуш – секретар на Община Момчилград

Препис от заповедта да се връчи срещу подпис на заинтересованите длъжностни лица, за сведение и изпълнение

ИЛКНУР КЯЗИМ

Кмет на община Момчилград

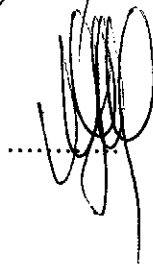


Съгласувал:
Зихни Дурмуш
Секретар на община



дата: 03.02.21г.

Изготвил:
Мехмед Мехмед
Началник на отдел „Канцелария и протокол“



дата: 03.02.21г.

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Момчилград

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

(2) „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от административните органи, от лицата, осъществяващи публични функции, или от организациите, 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.

(3) „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 акти 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.

(4) „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна от Община Момчилград на физическо или юридическо лице, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. (1) Административното обслужване в Община Момчилград се осъществява чрез „Център за административно обслужване“ (ЦАО), обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на общината на адрес ул. „26-ти декември“ № 12 и отдел „Местни данъци“ в същата сграда.

(2) Административното обслужване в Община Момчилград се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Момчилград задължително използва 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 „Харта на клиента“ и са оповестени на интернет страницата на Община Момчилград, както и в информационните материали.

Чл.8. Работното време на ЦАО е от 8.00 ч. до 17.00 ч., В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от два часа от края на регламентираното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. (1) Информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Момчилград може да бъде получена от:

1. звеното за административно обслужване при ЦАО в сградата на Община Момчилград, както и на местата посочени в чл. 4, ал. 1 от настоящите правила;
2. телефон 03631/78-41 за Община Момчилград и 03631/88-46 за отдел „Местни данъци и такси“;
3. интернет адрес www.momchilgrad.bg
4. в информационните материали в ЦАО.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

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

1. в ЦАО в сградата на общината на адрес ул. „26-ти декември“ № 12, гр. Момчилград;
2. на интернет адрес: www.momchilgrad.bg с възможност за изтегляне.

Чл.10. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

(2) актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни материали и на интернет страницата на общината;

(3) наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

(4) организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

IV. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.11. Община Момчилград извършва комплексно административно обслужване, при наличие на техническа възможност, със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

Чл.12. (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.

Чл.13. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологичните карти на процесите.

V. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл.14. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацията, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.15. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите на Община Момчилград са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.16. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистри, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от администрацията, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от администрацията имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организацията на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към ИИСДА.

Чл.17. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанийето за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва в Административната информационна система на Община Момчилград (АИС).

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в АИС, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението - по електронен път или на хартиен носител.

Чл.18. Въз основа на получената по реда на чл.16 и чл.17 вътрешна електронна административна услуга, служителят от администрацията извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.19. Издаденото по реда на чл.17 удостоверение се съхранява в АИС, на физически носител извън АИС или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.20. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и на документи на хартиен носител в Община Момчилград.

Чл.21. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

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

Чл.22. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Момчилград се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив към съответния отдел в отдел ГРАО и на началник отдел „Канцелария и протоко“, по компетентност;
2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

Чл.23. Служителите от звеното за административно обслужване са задължени да:

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 в Административната информационна система (АИС) заявления или искания;
5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. разясняват на потребителите начина за плащане на заявената административна услуга;

7. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
8. дават информация за хода на работата по преписката;
9. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
10. предоставят изготвените документи;

Чл.24. 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, респективно по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;
3. да връщат незабавно в информационния център/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, респективно 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 експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя или наименование на учреждението);
 - входящият номер на преписката, на която се отговаря.

Чл.25. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението им чрез Административната информационна система; 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.26. След като се регистрират в АИС, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.27. (1) Секретарят или оправомощено, съгласно специален закон длъжностно лице, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги пренасочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в общинската администрация.

(2)Ръководителите на дирекции, 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.28. (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в Административната информационна 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 по електронен път или на хартиен носител.

(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.29. 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 и други специални закони от определено със заповед на Кмета длъжностно лице.

Чл.30. (1) Изходящите и вътрешните документи 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 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.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.31. (1) Община Момчилград приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги и комплексното административно обслужване съгласно разпоредбите на АПК.

(2)Подаването на искането, ведно с необходимите документи се извършва по един от следните начини:

- на място в ЦАО на адрес ул. „26-ти декември“ № 12;
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път - чрез портала за електронни услуги на сайта на Община Момчилград
- или на e-mail: obshtina@momchilgrad.bg.

(3)Пред Община Момчилград потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(4) Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител в Община Момчилград.

(5) 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 Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител в Община Момчилград.

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

(7) За исканията, подадени по пощата в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден;

(8) Индивидуалният административен акт, издаден от Община Момчилград може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя на административната услуга:

- на място в ЦАО на адрес ул. „26-ти декември“ № 12;
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес, като цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- по електронен път, на посочен от заявителя e-mail.

Чл.32. (1) Община Момчилград, 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 Момчилград.

(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 Момчилград, приета от Общински съвет и е разписано в технологичните карти на процесите.

Чл.33. (1) Община Момчилград създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;
2. Анкетна карта за обратна връзка във фронт-офиса;
3. Интернет форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на Община Момчилград;
4. Електронна поща: obshtina@momchilgrad.bg и presamg@gmail.com
5. Горещ телефон: 03631/65-27

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

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

Чл.34. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.35. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена - директор на дирекция, 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 Административната информационна система, лично в информационния център или чрез подаване на жалба, по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.36. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

- Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.
- Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.
- 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 Административната информационна система и се уведомява заинтересованото лице.

Чл.37. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител в Община Момчилград.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. (1) Технологичните карти на процесите се изготвят и актуализират от служителите в звеното, извършващо административната услуга с непосредственото участие на служители в звеното за юридическо обслужване и звеното за административно обслужване, под контрола на ръководителите на съответните структурни звена при спазване на регламентираните срокове.

(2) Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена, след съгласуване с юрисконсулт, утвърждават се от Секретаря на Община Момчилград и стават неразделна част от настоящите Правила.

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

§3. Контролът по спазване на клаузите във „Вътрешните правила за организация на административно обслужване“ се осъществява от Секретаря на Община Момчилград.

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