

ОБЩИНА РУСЕ

УТВЪРДИЛ,
КМЕТ:


/ПЛАМЕН СТОЙЛОВ/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ноември, 2017 година

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. С тези правила се определя общия ред и организацията на административното обслужване и се регламентира взаимодействието и координацията между всички структурни звена на администрацията при осъществяване на процесите по предоставяне на административни услуги на физически и юридически лица.

Чл.2. /1/ Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги на физически и юридически лица от страна на структурните звена и длъжностните лица в общинската администрация, за които в Устройствения правилник са определени такива функции и правомощия.

/2/ Административна услуга по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс 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.

/3/ Не са административна услуга консултациите и експертните становища давани от длъжностните лица в общинската администрация по въпроси, свързани с дейността на общината, когато не са изрично предвидени като задължение на администрацията със съответен нормативен акт.

/4/ Не е административна услуга предоставянето на информация и на копия от документи на физически и юридически лица, по реда и изискванията на Закона за достъп до обществена информация, по която общината е задължен субект.

Чл.3. Административното обслужване в Община Русе се осъществява чрез прилагане на принципите за законност, съразмерност, истинност, равенство, самостоятелност и безпристрастност, бързина, процесуална икономия, последователност, предвидимост и служебно начало, установени в Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.4. Основни критерии за оценка на административното обслужване и за престижа и доверието в администрацията са качеството на приема и степента на удовлетвореност на гражданите.

Чл.5. Община Русе прилага собствени стандарти за административно обслужване, записани в Хартата на клиента и оповестени чрез Интернет – страницата на общината.

Чл.6. Правилата се прилагат и за всички външни структурни звена на общинската администрация, които осъществяват съпътстващи действия и съдействие на администрацията при предоставяне на административни услуги.

Чл.7. С тези правила се определя и реда за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения на гражданите.

Чл. 8. Права да изискват административни услуги от общинската администрация

имат всички физически и юридически лица с постоянен адрес в Община Русе и във връзка със събития станали и регистрирани на територията на общината.

Глава втора **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I

Звено за административно обслужване

Чл. 9. /1/ Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Община Русе се осъществява чрез Центъра за административни услуги и информация, който е организационен модел изграден на принципа „Обслужване на едно гише” и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

/2/ Помещенията, в които са организирани центъра и неговия филиал, са обозначени с указателни табели за наименованието, административния адрес и работното време, съответно на български и английски език.

/3/ До помещенията е осигурен улеснен и равен достъп за всички категории потребители на услуги, в т. ч и на гражданите в неравностойно положение.

Чл.10. Административното обслужване в Община Русе се осъществява при непосредственото взаимодействие и координация с териториалните поделения на държавната администрация и другите институции и организации, при създаване на условия за осигуряване на комплексни административни услуги и прилагане на принципа на служебното начало.

Чл.11. Работното време за прием на граждани в звената за административно обслужване е утвърдено в Правилника за вътрешния трудов ред в администрацията и е съобразено с възможностите на работещите граждани да ползват услугите извън собственото им регламентирано работно време.

Чл.12. В Центъра за административни услуги и информация се обособяват отделни сектори, специализирани за извършване на административни услуги по отделните направления на общинската дейност, в т. ч. и сектор „Деловодство” за регистрация на входящата и изходящата кореспонденция, индивидуалните и общите административни актове на кмета на общината.

Чл.13. Звеното за административно обслужване е изградено с подходящ вътрешен дизайн, оборудвано е за дейността с технически средства – компютърни системи, интернет - връзка, телефони, копирна техника и други, създаващи максимални удобства за работа и обслужване на гражданите.

Чл.14. Длъжностните лица обслужващи физическите и юридическите лица в Центъра за административни услуги и информация носят на работните си места отличителни табели със снимка и изписани имена и длъжности, съответно на български и английски език.

Раздел II

Задължения и права на длъжностните лица в звеното за обслужване

Чл. 15. Длъжностните лица в Центъра за административни услуги и информация изпълняват общите си задължения по осигуряване на процеса на административното обслужване, като:

1. Посрещат гражданите внимателно, безпристрастно, добронамерено и чрез активно изслушване идентифицират техните проблеми;

2. Съобщават правата на потребителите на услуги и административните забрани, като предоставят на вниманието им всички законосъобразни варианти за удовлетворяване на потребностите им;

3. Отговарят на въпросите на гражданите и при невъзможност за предоставяне на коректни отговори насочват въпросите по компетентност към длъжностните лица от функционалните отдели на администрацията или към други административни органи, от чиято компетентност са въпросите;

4. Полагат усилия за недопускане на конфликтни ситуации при контактите с гражданите и уведомяват незабавно прекия си ръководител в случай на недоволни потребители на административни услуги;

5. Предоставят на потребителите на услуги съответния формуляр за заявяване на услугата и дават предварителни разяснения относно коректното му попълване;

6. Приемат и регистрират заявления и искания за предоставяне на административни услуги на физическите и юридическите лица;

7. Проверяват пълнотата на нормативно изискваните съпътстващи документи за всяка административна услуга и преценяват законосъобразността на искането за съответната административна услуга;

8. Поддържат постоянна комуникация с длъжностните лица от функционалните отдели по отношение на предвиждането на документите, промените в нормативните и организационни изисквания и за осигуряването на комплексност на обслужването;

9. Изискват незабавно предоставяне на информация или документи от страна на длъжностните лица от функционалните отдели, когато същите са необходими във връзка с качествено обслужване на гражданите;

10. Осигуряват пълно взаимодействие и пълна взаимозаменяемост за осигуряване на непрекъсваемост на административния процес, в т. ч. и при отсъствие на свои колеги поради отпуск и болнични. Прилагат екипните принципи на работа;

11. Полагат грижи за поддържане и опазване на техническите и организационни средства, предоставени им за ползване при изпълнението на преките им служебни задължения;

12. Спазват установения общ трудов ред в администрацията и изискванията на вътрешните устройствени документи имащи отношения към пряката им работа, изпълняват разпоредбите и указанията на ръководството на общината и на прекия си ръководител.

13. При работа с клиенти служителите от Центъра за административни услуги и информация спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Русе с Хартата на клиента, Наръчника по качеството и процедурите от Система за управление на качеството ISO 9001: 2008.

Чл. 16. Длъжностните лица в Центъра за административни услуги и информация имат право на служебно облекло, отличаващо ги от останалите служители в администрацията и осигуряващо необходимата представителност и изискан външен вид пред гражданите.

Чл. 17. Длъжностните лица в Центъра за административни услуги и информация имат право да получават допълнително материално стимулиране под формата на целеви награди по преценка на ръководството на общината и извън регламентацията на Вътрешните правила за работната заплата на общинската администрация и звената към нея, за работа в екстремални условия по обслужването на населението, по изпълнението на извънредни и случайни мероприятия, акции и задачи с държавно и местно значение. Длъжностните лица, определени със заповед на кмета на Община Русе в Центъра за административни услуги и информация, работят с финансови

документи - таксови марки за услуги по „Гражданско състояние” и приходна квитанция за административни услуги по устройство на територията и строителството .

/1/ Таксови марки за услуги по „Гражданско състояние” се изработват в лицензирана печатница и съдържат следните екзекутиви /наименование на организацията, такса за административна услуга, номинал- 2,3,5,7 лева, серия и пореден номер/. Таксовите марки се състоят от две части – талон, който се съхранява в Центъра за административни услуги като отчетен документ и таксова марка която се поставя на подготвения документ получен от заявителя. Таксовите марки се предоставят от началник отдел „Информационно и административно обслужване” на служителите срещу подпис. Отчитането на събраните суми от административни услуги за деня се извършва в клона на обслужващата банка до 17,00 ч. всеки ден за всеки отделен кош с платежно нареждане. Неизразходваните таксови марки се отчитат в края на следващия ден. Отчетните документи се предават и съхраняват при началник отдела.

/2/ Приходна квитанция се използва за предоставяне на административни услуги по устройство на територията и строителството. Приходните квитанции се получават и отчитат от началник отдел „Информационно и административно обслужване” в отдел „Местни данъци и такси” на Община Русе. За изпълнение на своите задължения служителите получават срещу подпис приходните квитанции. Отчитането на събраните суми от услуги по устройство на територията и строителството се извършва от служителя при приключване на приходната квитанция и внасяне на сумата по сметка на Община Русе в клона на обслужващата банка. Приходната квитанция заедно с платежното нареждане се предават срещу подпис на началник отдел „Информационно и административно обслужване”. Такси от административни услуги по устройство на територията и строителството до 200 /двеста/ лева се събират от съответния служител, като се издава приходна квитанция. Всички останали такси над 200 /двеста/ лева се внасят по банков път в клона на обслужващата банка, като към приходната квитанция се приложи и платежното нареждане внесено от заявителя.

Раздел III

Задължения на ръководителите и служителите от функционалните отдели

Чл.18. /1/ Ръководните длъжностни лица от функционалните отдели организират вътрешния административен процес по изпълнението на заявените услуги, като своевременно насочват исканията към служителите с изпълнителски функции и контролират осигуряването на услугите в нормативно определените срокове.

/2/ Следят за законосъобразността при подаване на заявленията.

/3/ Поддържат непосредствена връзка със служителите в Центъра за административни услуги и информация от съответния сектор и осигуряват методическо ръководство по технологията на обслужване и при решаването на казуси.

/4/ Не допускат изпълнение на административни услуги по искания на граждани и представители на юридически лица, ако не са регистрирани по надлежния ред в Центъра за административни услуги и информация.

/5/ Приемат граждани и представители на юридически лица само в изключителни случаи, когато изпълнението на административните услуги налагат осъществяването на пряк контакт.

/6/ Осигуряват съхранението на писмените заявления и искания на гражданите за административни услуги до изтичане на нормативно определените срокове.

/7/ Организират и контролират поддържането на специализирани електронни регистри, свързани с пряката дейност на отдела.

/8/ Осъществяват оперативен контрол чрез Автоматизираната система за управление на документооборота по процеса на изпълнение на услугите и снемат от отчет вече изпълнените услуги.

Чл.19. /1/ Ръководните длъжностни лица от дирекциите и отделите следят за промените в нормативната уредба и своевременно ги правят достояние на служителите от Центъра за административни услуги и информация.

/2/ Инициират промени в наредбите на Общинския съвет, регламентиращи процесите по осигуряване на административни услуги на населението на общината, съгласувано с Началник отдел „Информационно и административно обслужване”.

/3/ Съставят калкулации на материалните разходи по осигуряването на услугите и на тази база правят предложения за промени в таксите и цените на услугите.

Чл.20. Длъжностните лица от функционалните отдели, участващи в процеса на административното обслужване са длъжни:

1. Да обработват заявленията за административни услуги, депозирани в Центъра за административни услуги и информация, веднага след получаването им в съответния функционален отдел, като проверяват законосъобразността и целесъобразността на исканията и при констатиране на нередности незабавно да уведомяват служителите в центъра относно възможността или невъзможността за осигуряване на услугата, както и за потребността от осъществяване на допълнителен контакт със заявителя;

2. След изпълнението на услугата да съхраняват преписката със съпроводителните и резултативните документи, съобразно изискванията и сроковете за класифицирането, научно – техническото обработване, съхраняването и използването на документите в учрежденията, организациите и предприятията;

3. Да осигуряват резултата от услугата в нормативно определените срокове, след което го предават в Центъра за административни услуги и информация за предоставяне на заявителя;

4. Да не приемат искания от граждани и от представители на юридически лица, които не са надлежно регистрирани в Центъра за административни услуги и информация по съответния ред, както и да не изпълняват административна услуга без наличие на депозирано заявление.

5. Да осъществяват постоянно взаимодействие и координация със служителите от Центъра за административни услуги и информация и останалите структурни звена по решаването на въпроси по комплексното осигуряване на услугите;

6. Да прилагат принципа на служебното начало при осигуряването на данни и информация, необходими за изпълнение на съответната услуга, когато същите са налични в регистрите и информационните ресурси на общинската администрация, без намесата и участието на гражданите;

7. Да уведомяват своевременно прекия си ръководител, респ. ръководителя на Центъра за административни услуги и информация, за породили се причини, които възпрепятстват осигуряването на услугата в нормативно установения срок и да определят нов минимален срок за нейното осигуряване, с оглед последващо уведомяване на заявителя.

Раздел IV

Предоставяне на информация

Чл.21. Администрацията осигурява информация за видовете извършвани от нея административни услуги, както и за реда и организацията по предоставянето им, както следва:

1. Чрез Центъра за административни услуги и информация с поставяне на информационни табла и свободно предоставяне на брошури, диплянки и други разяснителни материали;

2. Чрез Интернет – страницата на администрацията с поддържане на актуален каталог на услугите, изискваните документи, срока за изпълнение и общинските такси;

3. Чрез действащ CALL – център на широко оповестен и периодично оповестяван телефонен пост;

4. Чрез средствата за масово осведомяване, за настъпили промени в нормативната уредба, реда, организацията, работното време и другите общи изисквания;

Чл.22. Администрацията поддържа активна и постоянна обратна връзка с гражданите чрез всички възможни средства - социологически проучвания и изследвания, анкети, горещ телефон, пощенски кутии и други информационни канали за определяне степента на удовлетвореност от качеството на обслужване.

Чл.23. Образци на заявленията за всички предоставяни на гражданите и юридическите лица административни услуги се излагат на информационни табла в Центъра за административни услуги и информация /респ. център и филиал/ и официалния сайт на Община Русе.

Чл.24. Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове.

Чл.25. 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, поддържан от администрацията на Министерски съвет и с установената практика по административното обслужване в общината.

Чл.26. Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на всички ръководители на структурни звена осигуряващи административни услуги, при задължително съгласуване с началник отдел „Информационно и административно обслужване”.

Глава трета **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

Раздел I

Ред за приемане на заявления и искания

Чл.27. /1/ Заявленията и исканията за административни услуги се депозират и приемат в Центъра за административни услуги и информация и се регистрират в Автоматизираната деловодна система при строго спазване на изискванията на Инструкцията за документационната и деловодната дейности на Община Русе.

/2/ Исканията за административни услуги се заявяват в писмена или устна форма, като и по електронна поща и телефон по утвърдени формуляри – лично, чрез законен или упълномощен представител на заинтересованото лице или по друг начин, който дава достатъчна възможност за установяване самоличността на заявителя.

/3/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК

/4/ Административна услуга се извършва само след като се изяснят фактите и обстоятелствата, които са от значение за нейното предоставяне.

/5/ Длъжностните лица по приемане и регистриране на заявленията и исканията за административни услуги могат да изискват от заявителите представяне само на

документи, предвидени в нормативните актове, регламентиращи реда за извършване на услугите.

/6/ Извършващият регистрацията на искане или заявление за административна услуга не може да откаже приемане на писмена декларация от заявителя, с която се установяват факти и обстоятелства, за които нормативен акт не предписва доказване по определен начин и с определени средства.

/7/ Документите по ал. 5 и ал. 6 се прилагат към искането или заявлението, а когато това не е направено, длъжностното лице в Центъра за административни услуги може да определи подходящ срок за представянето им. Ако и при това документите не бъдат представени в определения срок, искането или заявлението се оставя без разглеждане.

/8/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на регистрацията на искането или заявлението.

/9/ За исканията и заявленията, постъпили по пощата или по електронен път, извън рамките на работното време, сроковете по административното производство се броят от следващия работен ден.

/10/ Административна услуга, за която няма нормативно установен срок за извършване, се предоставя в срок до 3 /три/ работни дни.

/11/ Когато извършването на административна услуга налага допълнително установяване на факти и обстоятелства, изискващи проверки, проучвания и събиране на сведения, срокът за нейното извършване може да бъде продължен до 30 /тридесет/ работни дни.

/12/ Когато извършването на административна услуга изисква личното участие на заинтересованото лице или спазването на друга допълнителна процедура, длъжностното лице определя мястото и времето за извършване, най-късно до 7 /седем/ дни от постъпване на искането и уведомява заинтересованото лице.

Чл.28. Обявленията на устройствените планове се извършва от длъжностните лица от дирекция “Устройство на територията и контрол по строителството”, в съответствие с изискванията на Закона за устройството на територията и по ред определен от Главния архитект на общината.

Чл.29. Изпълнението на административните услуги се осигурява в нормативно определените срокове, като забавяне на изпълнението е допустимо само при наличие на комплицирани случаи, когато за изпълнение на услуга е необходимо установяване на допълнителни факти и обстоятелства.

Чл.30. /1/ Предоставянето на административни услуги от администрацията на Община Русе е възмездно, срещу заплащане на такси и цени на услуги, регламентиращи в Наредба № 16 на Общинския съвет за определянето и администрирането на местните данъци и такси, цени на услуги и права на територията на Община Русе.

(2) Таксите и цените на предоставяните административни услуги се определят диференцирано, в зависимост от сроковете за изпълнение /респ. обикновени, бързи и експресни/ и се заплащат в брой в офиса на обслужващата банка в Центъра за административни услуги и информация или се остойностяват с общински таксови марки.

Раздел II

Ред за осъществяване на административното обслужване и на принципа на служебното начало

Чл.31. /1/ При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация създава предпоставки и условия за информационна интеграция между

институциите на територията на общината, с оглед прилагането на принципа на служебното начало при осигуряването на услугите, без това да противоречи на действащото законодателство в Република България.

Чл.32. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят може да подаде единствено искане в Центъра за административно обслужване и информация, който организира изпълнението по служебен ред.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до Кмета на Община Русе, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.33. Взаимодействието на вътрешните структурни звена от администрацията при осъществяване на административното обслужване с прилагане на принципа на служебното начало се осъществява в изпълнение на наредбите и Инструкцията за документационната и документалната дейности на Община Русе.

Глава трета

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Отговорности по организацията и контрола на административното обслужване

Чл.34. Общата организация на административното обслужване в Община Русе се осъществява от Секретаря на Община Русе, директора на дирекция „Административно обслужване” и Началника на отдел „Информационно и административно обслужване”. Същите длъжностни лица осъществяват и общия контрол по административния процес и по спазването на нормативно установените срокове.

Чл.35. Началникът на отдел „Информационно и административно обслужване” осъществява постоянна координация и текущо взаимодействие с ръководителите на функционалните отдели по проблемите на административно обслужване.

Чл.36. Началникът на отдел „Информационно и административно обслужване” отговаря за материалното, техническото и програмното осигуряване на процесите по предоставянето на административни услуги на гражданите и юридическите лица. Същият планира и организира обучението и допълнителната квалификация на служителите от Центъра за административни услуги и информация.

Чл.37. Началникът на отдел „Информационно и административно обслужване” осъществява контрол по спазването на разпоредбите на Правилника за вътрешния трудов ред в Община Русе от служителите в Центъра за административни услуги и информация..

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Вътрешните правила са разработени и утвърдени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване.

§2. Началникът на отдел „Информационно и административно обслужване” разработва Вътрешни правила за административно обслужване, Харта на клиента и Стандарти за обслужване, които се утвърждават от кмета на общината и са задължителни за всички служители от администрацията.

§3. Контролът по спазването на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на общината.

§4. Тези Вътрешни правила за организация на административното обслужване от м. ноември 2017г. отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване от м. март 2015г.

Съгласували:

Димитър Генков
Секретар на Община Русе

Ердинч Мевлюдов
Директор на дирекция "Административно обслужване"

Пламен Петков
Юрисконсулт отдел „Правно нормативно обслужване“

Подготвил:

Благовест Белчев
Началник отдел „Информационно и административно обслужване“