



УТВЪРДИЛ

КМЕТ: ГЕНЧО ГЕНЧЕВ



# ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СВИЩОВ

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Свищов 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 Свищов се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общината.

**Чл.3.** /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Свищов.

/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.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.4.** /1/ Административното обслужване в Община Свищов се осъществява чрез „Общински център за административно обслужване и информация”(ОЦАОИ), в сградата на Общината с адрес гр. Свищов, ул.”Цанко Церковски”№2 и служителите от отдел „Местни данъци и такси” в сградата находяща се в град. Свищов, ул „ Цар Освободител”№ 74, както и в кметствата към Община Свищов – Алеково, Александрово, Българско Сливово, Вардим, Деляновци, Горна Студена, Драгомирово, Козловец, Морава, Овча могила, Ореш, Струма, Хаджидимитрово, Царевец, Червена.

/2/ Административното обслужване в Община Свищов се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при възможност за извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл.5.** Освен символите на Община Свищов – герб и знаме, задължително се използват 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 Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Свищов и на информационните табла.

**Чл.8.** /1/ Работното време за работа с клиенти в „Общински център за административно обслужване и информация на граждани”(ОЦАОИГ) за услуги и информация на гражданите е от 8.00 до 17.30 часа при непрекъснат режим на работа с потребителите

/3/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

## **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 9.** /1/ „Общински център за административно обслужване и информация“ (ОЦАОИ) осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Свищов.

/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 Свищов услуги може да бъде получена от:

1., „Общински център за административно обслужване и информация на граждани” (ОЦАОИГ) адрес гр. Свищов ул.”Цанко Церковски” №2 Община Свищов и на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила

2. Телефон 0631/ 68 132; 0631/ 60 504; телефоните на : „Местни данъци и такси”: 0631/60 830, кметство Алеково – 06322/22 26; кметство Александрово – 06322/ 22 14; Българско Сливово – 06323/ 26 14; Вардим – 06324/ 22 35; Деляновци – 063204/220; Горна Студена – 06321/ 26 21; Драгомирово – 063202/617; Козловец – 06325/24 18; Морава – 0631/ 9 80 80; Овча могила – 06327/24 25, Ореш – 06328/ 20 23, Совета – 063203/630, Хаджидимитрово – 063203/620, Царевец – 06329/22 06, Червена – 063205/263.

3. Интернет адрес: [www.svishtov.bg](http://www.svishtov.bg)

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на местата посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;

**Чл.11./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 едновременно във всички информационни средства - информационни табла, интернет-страницата на общината;

/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, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

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

## СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

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

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.13. /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.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано

до Кмета на Община Свищов, в звеното за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

**Чл.14./1/** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

**/2/** Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

## **ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.15. /1/** За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Свищов се задължават:

1. Да подават в срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване, по компетентност;

2. Да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация от „Общински център за административно обслужване и информация на граждани“, да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

**/2/** Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Свищов, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл.16. /1/** Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

**/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, определения срок;

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

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 предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;



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, респективно ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

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

9. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

10. Да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);

- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.17.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител за регистрация и контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите и изпълнението им; 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.18./1/** След като се заведат и регистрират, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Исканията за извършване на административна услуга предоставяна от Отдел "Местни данъци и такси", подадени в „Общински център за административно обслужване и информация на граждани", се предават на съответните длъжностни лица за изпълнение.

**Чл.19./1/** Кметът, зам. кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели 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 подпись на резолирация.

**Чл.20. /1/** Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

/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 длъжностното лице, посочено на първо място.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на посочения на първо място в резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители, а за съгласувал, отговарящия за изпълнението на задачата.

Чл.21./1/ Документите, с които е изразено волеизявленето 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 от определеното със Заповедта на Кмета лице.

Чл.22. При представяне на документ за подpis от кмета, същият предварително се съгласува с прекия ресорен ръководител и с главния юрисконсулт, а когато касаят разходване на финансови средства и с директора на дирекция „Финанси“ като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.23. /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, и един екземпляр за архивиране, а преписката се връща, при отговарящия за изпълнението.

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

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

Чл.24./1/ Община Свищов приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община Свищов 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 звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред.

/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.

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



/6/ Заисканията, подадени по пощата, включително и по електронната поща, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

**Чл.25.** /1/ Община Свищов, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредба на Общински съвет Свищов за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

/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, извършвани от Община Свищов.

**Чл.26.** При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване.

**Чл.27.** /1/ Община Свищов създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.Анкетни карти за коментари, похвали или оплаквания;

2.Пощенска кутия за сигнали срещу корупция в Общинска администрация Свищов;

3.Възможност за извършване на електронни услуги по електронен път за клиенти чрез регистрация в Интернет страницата на Общината;

/2/ Община Свищов проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа.

/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.

## ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

**Чл.28.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.29.** /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кметове;

3.Секретар;

4.Ръководители на звена - директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система лично в „Общински център за административно обслужване и информация на граждани“ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.



**Чл.30.** /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 установлен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

**Чл.31.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за документационната и еловодната дейност.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се утвърждават от Секретаря на Общината, и стават неразделна част от настоящите Правила.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

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

§4. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§5. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и със Заповед №651-РД-01-03/12.04.2016 г. на кмета на община Свищов.

§6. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

Съгласувал:

ИВАН ШОПОВ

/юрисконсулт/

ОБЩИНА



СВИЩОВ

## ЗАПОВЕД

№ 651-РД-01-03

Свищов, 12.04.2016 г.

На основание чл. 44, ал. 1, т.8 и ал.2 от Закона за местно самоуправление и местна

администрация

## НАРЕЖДАМ:

Утвърждавам „Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Свищов“.

Определям Секретаря на Община Свищов да извършва контрол по прилагането и спазването на вътрешните правила.

Копие от заповедта да се връчи на Секретаря на Община Свищов, Директорите на дирекции, Управляелите на общинските предприятия и деловодството за сведение и запълнение.

ГЕНЧО ГЕНЧЕВ

Кмет на община Свищов



Съгласувал:

Иван Шопов

Юрисконсулт