ОБЩИНА РАКИТОВО, ОБЛАСТ ПАЗАРДЖИК

Утвърждавам: /п/
НАДКА ТОНЧЕВА
Секретар на община Ракитово
дата: 31.12.2019г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА РАКИТОВО

2019г.

Глава I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административно обслужване в Община Ракитово, наричани за краткост „Правилата", уреждат и регулират:

- организацията на работата на административните звена в Общината по приемането, регистрирането, разпределянето, разглеждането на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на граждани, юридически лица и организации – потребители на административни услуги;
- взаимодействието на административните звена в Общината и последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административно обслужване.

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е да:

1. Улеснят потребителите при получаване на информация, относно видовете административни услуги, извършвани от Община Ракитово.
2. Регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения.
3. Регламентират начините за обратна връзка с потребителите.
4. Регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване.
5. Повишават качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. (1) Административното обслужване в Община Ракитово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуален кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Закона за защита на личните данни, Наредба за административното обслужване, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Общината и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги - на гише, по поща, чрез електронна поща, телефон за предоставяне на информация, чрез портал за предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление";
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Глава II
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. ал. (1) Административното обслужване в Община Ракитово се осъществява чрез:

1. Центъра за административно обслужване, обозначен с указателна табела на български език и английски език, находящ се на първи етаж в сградата на Общината с адрес гр. Ракитово, ул. „Иван Клинчаров" № 57.

2. Отдел „Местни данъци и такси“, обозначен с указателна табела на български език и английски език, находящ се на първи етаж в сградата на Общината с адрес гр. Ракитово, ул. „Иван Клинчаров” № 57.
3. Кметствата на територията на общината с адрес: гр. Костандово п.к.4644, ул. Христо Ботев № 35 и с. Дорково п.к.4641, ул. Цепина № 59.
4. По електронен път чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция за електронно управление и интернет страницата на Общината.

(2) Общата организация на административното обслужване на потребителите в Община Ракитово се осъществява чрез служителите в Центъра за административно обслужване и с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Достъпът до местата за административно обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 5. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване имат следните функции:

1. Предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език.
2. Предоставят информация относно приемането на заявления, искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи.
3. 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.
4. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред.
5. Предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
6. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения.
7. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация.
8. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване.
9. Дават информация за хода на работата по преписката.
10. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване.
11. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.
12. Насърчават потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на административното обслужване;
13. Насърчават потребителите за използване според възможностите им различни комуникационни канали - посещение на място, поща, електронна поща, Система за сигурно електронно връчване, телефон, факс и други.
14. Разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.
15. 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.

16. Консултират граждани по телефон при заявяване на административни услуги по електронен път.

(2) Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 6. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване, в отдел „МДТ“ и по кметствата завеждат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения получени на гише, по електронна поща, лицензиран пощенски оператор, факс, както и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) в информационно-деловодна система Е – община и ИС Матеус – МДТ. След което ги насочват към кмет, заместник – кмет или секретаря на общината за разглеждане и възлагане на работата по тях. Служителите в Центъра за административно обслужване осъществяват взаимодействие между изпълнителите и потребителите на административни услуги.

(2) Искания заявени устно се завеждат след изготвянето на съответния протокол, съставен съгласно примерния образец **(приложение № 1)** от Наредбата за административно обслужване, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

(3) Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

(4) Заплащането на съответните такси или цени на услуги от потребителите на административни услуги се осъществява при служителите, оправомощени за това, в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

(5) При предоставянето на административни услуги, служителите в извършващи административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, като ползват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно **приложение № 5** и образците на издаваните документи съгласно **приложение № 6** към чл. 5а ал. 2 от Наредба за административното обслужване.

(6) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция „Електронно управление“.

(7) При осъществяване на административното обслужване, служителите се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на администрацията.и на информационните табла.

Чл. 7. (1) Изготвеният индивидуален административен акт се получава според избрания и посочен от потребителя в заявлението начин:

1. Лично или чрез пълномощник в Центъра за административно обслужване или на мястото, където е заявен, ако е различно от ЦАО;
2. На посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор, като:
   2.1 вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя), цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
   2.2 с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към администрацията, а цената за пощенската услуга се заплаща от администрацията на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
   2.3 по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
3. По електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Образците на заявления/искания за административни услуги са на разположение в Центъра за административно обслужване, общодостъпни са в Административния регистър и на официалния сайт на Община Ракитово.

(3) В случаите когато няма нормативно определен образец на заявление/искане за административна услуга, началник отделите изготвят единен образец, който се утвърждава от секретаря на общината.

Чл. 8. (1) Работното време за работа с потребители е както следва:

1. Центъра за административно обслужване - от 8,00ч. до 17,00ч., всеки работен ден без прекъсване;
2. отдел „Местни данъци и такси“ - от 8,00ч. до 17,00ч., всеки работен ден без прекъсване;
3. Кметствата от 8,00ч. до 12,00ч. и от 13,00ч. до 17,00ч. всеки работен ден.

(2) Служителите ползват задължителната си дневна почивка по график, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребители на административни услуги в рамките на установеното по ал. 1 работно време, включително и за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС или за получаване на информация, данни и документи.

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

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

(5) Община Ракитово определя като помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация, Ритуална зала на администрацията находяща се на първи етаж в ляво от входа на сградата на общината с адрес: гр. Ракитово, ул. „Иван Клинчаров“ № 57.

Глава III
СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 9. (1) Община Ракитово първичен администратор на данни, който по силата на нормативен акт събира и/или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни и предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях.

(2) Общината като първичен администратор изпраща служебно и безплатно данните на други административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават. Срокът за предоставяне на служебна информация е три работни дни.

(3) Информацията между Общината и другите административните органи се предава бързо и безплатно чрез Системата за електронен обмен на съобщенията и Системата за сигурно електронно връчване. Искания за предоставяне на служебна информация по ал. 2 се предават и чрез електронна поща **el_obm@rakitovo.bg** и на хартиен носител чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 10. (1) При извършване на административни услуги не се изисква от гражданите и организациите представяне или доказване на вече събрани или създадени данни. Служителите в Община Ракитово са задължени осигуряват служебно всички издавани от тях документи, необходими за предоставяна от Администрацията услуга.

(2) По служебен път, в случаите предвидени в закон, звената извършващи административни услуги, събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, от лица осъществяващи публични функции, и организации предоставящи обществени услуги, освен ако не е на лице обективна невъзможност.

Чл. 11. Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

(2) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления (по чл. 5 от настоящите Правила), с прякото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Общината.

(3) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компетентния орган се носи от служителя, до когото е насочена преписката.

Чл. 13. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за административно обслужване, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинска администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни регистри.

Чл. 14. За процеса по предоставяне на всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща се изготвят технологични карти от началниците на отдели, съвместно с главен експерт АПИО, като същите се съгласуват от секретаря на общината.

ГЛАВА IV
СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ МЕЖДУРЕГИСТРОВИЯ ОБМЕН НА ДАННИ REGIX

Чл. 15. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета чрез Средата за междурегистров обмен на данни и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 16. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговарящи за предоставяне на съответната административна услуга, 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 справки в междурегистровия обмен на данни RegiX.
4. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 17. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, 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 задължителна информация.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 18. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието 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 във вътрешната информационна система.

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

Чл. 19. Въз основа на получената вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 20. Издаденото по реда на чл. 18, ал. 2 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 21. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл. 22. Достъпа 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.

ГЛАВА V
ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 23. (1) Община Ракитово поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Ракитово съдейства на потребителите, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизигана и разбираема информация за компетентността на общината;
2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси.

(3) Информацията по ал. 1 се публикува на интернет страницата на общината, информационни табла и др.

(4) Информация по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребители, на ясен и общоразбираем език, без съкращения и препратки.

(5) Информацията за административно обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, Административен регистър, интернет страницата на Общината;

Чл. 24. Информацията върху указателните табели в Центъра за административно обслужване и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 25 (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 23, ал. 1 възможността за извършване на картови плащания.

(2) Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страницата на общината.

Чл. 26. (1) Общинска администрация Ракитово извършва административни услуги вписани в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и осигурява информация за видовете услуги, за реда и начина на предоставянето им.

(2) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със Заповед на Кмета на Общината, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7 дневен срок от издаването й.

(3) Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(4) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на Кмета на Община Ракитово служители, в срок 7 дневен срок промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър.

(6) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на Директор дирекция/Началник отдел, предоставящи услугата.

Чл. 27. (1) Информация за предоставяните от Община Ракитово услуги може да бъде получена:

1. на място чрез информационните табла в ЦАО в сградата на Община Ракитово, отдел „Местни данъци и такси“ и в кметствата;
2. на обявените телефони на официалната интернет страницата на общината;
3. чрез запитване по електрона поща;
4. на официалната интернет страницата на Община Ракитово;

5. чрез профила на общината в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление;
6. чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация с интернет адрес: http://iisda.government.bg/ – Административен регистър – Административни услуги и режими.

Чл. 28. (1) Организацията и контролът за изпълнение на задълженията по тази глава се извършват от секретаря на общината.

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

Чл. 29. (1) Ръководителите и служителите в структурните звена в Община Ракитово се задължават да подават на време и в пълен обхват информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, като:

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

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Общината, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) За осигуряване на качествено обслужване на потребителите на услуги, служителите от звеното за административно обслужване задължително преминават специализирано обучение за комуникация с потребители.

Чл. 30. (1) Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги 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 или в срока определен по резолюция;
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 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 насочени до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. заместващите задължително да обработват документи /регистрирани, резолирани/ на/до замествания колега;
8. да информират прекия си ръководител и ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

11. 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), както и входящ номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 31. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна 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 освобождаване на длъжността да изискват от напускащия служител предаване с протокол на служебната документация;

Чл. 32. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 33. (1) Кметът, заместник-кметовете и секретарят на Общината 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 други служители в администрацията.

(2) Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) При необходимост от повече изпълнители резолиращият определя конкретно за всеки изпълнител частта от задачата.

Чл. 34 (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки се отбелязва в електронна система за документооборот, а документите се сканират и обвързват с регистрационния номер.

(2) Служителите към които е насочена резолюцията са длъжни да следят насочените към тях преписки в електронната система за документооборот и точно и в срок да отработват възложените им задачи. Когато с резолюция е определен повече от един изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

(3) Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай всички се подписват за съставители.

Чл. 35. 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, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със заповед на кмета лице или от лице определено с нормативен акт.

Чл. 36. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Ракитово, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 37. (1) Изходящите 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, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

ГЛАВА VII
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ИМ

Чл. 38. (1) Община Ракитово приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща при спазване на ЗЕУ.

(2) Пред Община Ракитово потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Ракитово и Устройствения правилник.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК и вътрешните нормативи на Администрацията.

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

(6) За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден.

Чл. 39. (1) Община Ракитово изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Ракитово, приета от Общински съвет Ракитово.

Чл. 40. Служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Ракитово с Хартата на клиента, Етичен кодекс за поведение на служителите в Общинска администрация.

Чл. 41. (1) Община Ракитово създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни канали:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в Центъра за административно обслужване;
2. анкетна карта за обратна връзка, попълнена чрез интернет страницата на общината или на хартиен носител и пусната на място в анкетна кутия в ЦАО;
3. наблюдение на форуми в социалните мрежи;
4. поддържане на „горещ телефон” за сигнали, жалби и оплаквания;
5. осигуряване на приемно време на кмета, заместник-кметовете и главния архитект на общината за граждани и организации;
6. провеждат се консултации със служителите и заинтересованите страни;
7. провеждат се публични обсъждания и дискусии преди приемане на нормативни актове регулиращи дейности на територията на общината;

8. извършва се анализ на постъпилите сигнали, предложения и жалби не по-малко от веднъж годишно.

(2) Община Ракитово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите в края на всяка година, като се изготвя обобщен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите.

(3) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите, се предприемат действия за:

1. подобряване за отстраняване на прояви на лошо администриране;
2. намаляване слабостите в организацията на административното обслужване;
3. подобряване на работата на администрацията;
4. изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията;

(4) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез публикация на интернет страницата на администрацията.

ГЛАВА VIII
ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 42. (1) Служителите на общинска администрация Ракитово използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на държавната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входове на сградите;
3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на Общината.

ГЛАВА IX
КОНТРОЛ ПО КАЧЕСТВОТО И СПАЗВАНЕ НА ОПРЕДЕЛЕНИТЕ СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 43. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги.

(2) Община Ракитово задължително използва автоматизираната деловодна информационна система (Е – община) с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 44. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, който е поставил резолюция върху документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината;

4. Директори на дирекции и началници 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 деловодната електронна система през интернет, в Центъра за административно обслужване или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 45. (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. 46. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране се извършват съгласно настоящите Правила, Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Ракитово и Устройствения правилник на община Ракитово.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на Община Ракитово.

§ 2. „Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Ракитово, 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 съществуване 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 административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен 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 на гражданите и организациите от служители на Община Ракитово, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§ 5. „Потребител” е всеки гражданин или организация, които заявяват и/ или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в

нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административно обслужване.

§ 6. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Областна администрация, както и информация относно компетентността на други административни структури.

§ 7. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 8. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на Община Ракитово се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, влизат в сила от дата на утвърждаването им и отменят всички предходни.

§ 2. Ръководителите и служителите в Общинска администрация Ракитово са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§ 3 Указания по прилагането на настоящите вътрешни правила дава Секретаря на Общината.

§ 4. Изменения и допълнения на Правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 5. Кметът на община Ракитово определя със своя заповед служители от администрацията, които да установяват административни нарушения на задължения, предвидени в Наредбата за административно обслужване и да съставят актове за това.

§ 6. Технологичните карти по чл. 14 от настоящите правила се изготвят в срок до 6 (шест) месеца от утвърждаването на Вътрешните правила, а при вписване на нова услуга в Административния регистър, която предоставя администрацията в едномесечен срок.

§ 7. Правилата влизат в сила от 31.12.2019год. и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от НАРЕДБА за административното обслужване

ОБЩИНА РАКИТОВО

(наименование на администрацията)

П Р О Т О К О Л

Днес ..... служителят..... на длъжност .....
в ..... ,
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят…….....…….…….…….,

с постоянен или настоящ адрес:
гр./с.....,
ул. (ж.к.) …….....……, тел. ….....……, факс .....,
електронен адрес ..... ,
устно заяви искане за:
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

[_] Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
..... ,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

[_] като вътрешна препоръчана пощенска пратка
[_] като вътрешна куриерска пратка
[_] като международна препоръчана пощенска пратка
[_] Лично от ЦАО
[_] По електронен път на електронна поща.

Община Ракитово е администратор на лични данни по смисъла на Общия регламент за защита на личните данни и ЗЗЛД. Ние обработваме Вашите лични данни на законово основание за целите на желаната от Вас услуга. Информация за защитата на Вашите лични данни може да получите на http://rakitovo.info/, или на хартиен носител в Центъра за административно обслужване.

Длъжностно лице: ……..…… Заявител: ……..……
(подпис) *(подпис)*