ОБЩИНА ИВАНОВО
www.ivanovo.bg
7088 с. Иваново, Област Русе, ул. "Олимпийска" 75
тел: 08116/22-53, факс: 08116/28-70, e-mail: obshtina@ivanovo.bg

З А П О В Е Д

№ РД-09-…281/……

с. Иваново, …10.06……2021 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, като съобразих разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги,

УТВЪРЖДАВАМ:

АКТУАЛИЗИРАНИ Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Иваново, област Русе.

Настоящата заповед да се доведе до знанието на всички служители в Община Иваново за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Община Иваново.

ГАЛИНА ИЛАРИОНОВА
Секретар на Община Иваново
Област Русе

Заличено съгл.
Регламент (ЕС) 2016/679

ОБЩИНА ИВАНОВО

УТВЪРДИЛ,
СЕКРЕТАР:
ГАЛИНА ИЛАРИОНОВА
/На основание чл.1, ал. 2 от Наредба за административно обслужване/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ИВАНОВО

СЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

2021 година

РАЗДЕЛ ПЪРВИ
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Иваново, служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. Организация на работата по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления, искания, запитвания и жалби, сигнали и предложения на гражданите и юридическите лица.
2. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.
3. Координираност в дейността на звената при осъществяване на административното обслужване.

Чл.2. За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Иваново, и използването на програмните продукти „Архимед“ и „Матеус”.

Чл.3. *(изм. 10.06.2021г.)* Административното обслужване в община Иваново се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за електронното управление, Хартата на клиента на общината и при гарантиране на:

1. равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните и технически услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение към потребителите на услугите;

4. качество и ефективност на работата по административното обслужване в общината;

5. координираност и взаимодействие между дирекциите в община Иваново, с оглед подобряване и въвеждане на комплексното административно обслужване в община Иваново;

6. изпълнение на задълженията във връзка с комплексното административно обслужване.

Чл.4. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Иваново.

(2) „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали 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 и 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.

РАЗДЕЛ ВТОРИ
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. (1) Административното обслужване в община Иваново се осъществява чрез деловодство, организирано в Центъра за гражданска регистрация, административно обслужване и информация на гражданите /ЦГРАОИГ/, обозначено с указателни табели на български език, находящо се на партерния етаж в сградата на общинска администрация Иваново с отделен вход и с адрес: село Иваново, ул. „Олимпийска“ №75, където са обособени две работни места.

(2) *(изм. 10.06.2021г.)* Административното обслужване, свързано с дейността на звено „Местни данъци и такси” се осъществява чрез деловодство, разположено в сградата на общинска администрация Иваново, ул. „Олимпийска” № 75, стая № 3, където са обособени четири работни места.

(3) *(изм. 10.06.2021г.)* По изключение административното обслужване по ал. 1 се осъществява чрез деловодство, организирано при служителя в канцеларията на кмета, разположено в сградата на общинска администрация Иваново, ул. „Олимпийска” № 75, ет. 2, стая № 10, където е обособено едно работно място.

(4) Административното обслужване в кметствата на територията на общината, се осъществява чрез деловодства, организирани в сградите на самите кметства, от определени за това служители на кметствата, под ръководството на кмета/кметския наместник.

(5) Административното обслужване в община Иваново се осъществява с непосредственото сътрудничество между дирекциите в общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

Чл.6. (1) Работното време за работа с граждани:

1. на Центъра за гражданска регистрация, административно обслужване и информация на гражданите е гъвкаво и непрекъснато от 08,15 ч. до 16,45 ч. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време;
2. на деловодството по чл. 5, ал. 2 от настоящите правила от 08,15ч. до 12,30 ч. и от 12,30 ч. до 16,00 ч.;
3. на всички останали служители от 08,15 ч. до 12,00 ч. и от 12,30 ч. до 16,45 ч.;

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

(3) *(изм. 10.06.2021г.)* Приемният ден за граждани от кмета на общината е всяка сряда от 10,00 ч. до 12,00 ч. след предварително заявено искане при служителя в канцеларията на кмета на тел. 08116/22-53.

(4) *(изм. 10.06.2021г.)* Приемният ден с граждани от заместник-кметовете на общината е всеки понеделник от 13 ч. до 15 ч. след предварително заявено искане при служителя в канцеларията на кмета на тел. 08116/22-53.

(5) Оставане на служители от администрацията в работни дни във времето между 16,45 ч. до 07,00 ч. и достъп в почивни и празнични дни, става по заповед на кмета на общината.

(6) Контролът по спазване на пропускателния режим се осъществява от секретаря на общината и младши експерт „ОМП“.

Чл.7. При осъществяване на административното обслужване служителите в ЦГРАОИГ имат следните задължения:

1. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. да прилагат принципа на „Комплексно административно обслужване“, като работят съвместно със служителите от другите дирекции, както и други администрации, когато е необходимо и технически възможно;

3. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към служителите от администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, протестът или предложението;

5. да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

6. да приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;

7. да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

8. да комплектоват преписката при подаване на заявление за комплексна административна услуга с документи, с които разполага общината;

9. да дават информация за хода на работата по преписката;

10. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

11. да предоставят исканите документи;

12. да осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

13. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Иваново;

14. да се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

15. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;

16. да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак-бадж със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;

17. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Иваново административни услуги;

18. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, да дават разяснения, ако е необходимо да се изисква компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

19. да предоставят на клиентите входящ номер на преписката им;

20. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

21. да не водят лични разговори в присъствието на клиенти;

22. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса на административното обслужване, да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения.

23. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

Чл.8. За осъществяване качественото и ефективното обслужване служителите от ЦГРАОИГ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции на общинска администрация Иваново, когато е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.9. (1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на обслужване на гражданите.

(2) За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. информационни табла с актуална информация;

2. места за попълване на искания, заявления, сигнали, предложения или жалби;

3. налични формуляри на искания, заявления, листи, химикалки, брошури, анкетни карти, без абревиатури, съкращения и препратки;

4. достъпност за хора с увреждания.

(3) Освен символите на община Иваново – герб, знаме, лого и слоган, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни материали – брошури;

2. изготвяне на указателни табели, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ
СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.10. (1) Община Иваново извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в ЦГРАОИГ, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури, клиентът подава заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване в общинска администрация. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

(4) При обективна възможност за извършване на комплексна административна услуга чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на община Иваново, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи издавани от други администрации.(5) Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦГРАОИГ и служителите от съответната дирекция, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

(6) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в община Иваново, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(7) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване 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 от АПК.

(8) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец - **Приложение №1**.

(9) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подадат по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление на МС от 2017 г.

(10) *(изм. 10.06.2021г.)* Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(11) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалния акт се изпраща:

1. като 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. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган, цената за пощенската услуга се заплаща от община Иваново на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.11. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях и в тях действия са установени във Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Иваново.

(2) *(изм. 10.06.2021г.)* При настъпили промени в технологичния процес и/или нормативната уредба, касаеща административното обслужване, директорът на съответната дирекция подава писмено искане до директора на дирекция „АПОФУС“ за отразяване промените в Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Иваново.

(3) *(изм. 10.06.2021г.)* В срок от три дни след предаване на искането за промени, директорът на дирекция „АПОФУС“ отразява промените в деловодната система „Архимед“, респ. „Матеус”.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.12. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до община Иваново и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.13. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до община Иваново се извършва по реда на АПК.

(2) Общинска администрация Иваново:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;
3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;
4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 10, ал. 10;
5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 10, ал. 10;
6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл.14. (1) Заявяването на услугата пред община Иваново, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец - **Приложение №2**. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 10, ал. 10.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) В настоящото производство Община Иваново не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на община Иваново, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл.15. Административният орган по чл. 14, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Община Иваново.

РАЗДЕЛ ПЕТИ
ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.16. (1) *(изм. 10.06.2021г.)* Общинска администрация Иваново осигурява информация за административните и технически услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс и чл. 8, ал. 2 от Закона за електронното управление.

(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.

(3) Информация за предоставяните от община Иваново услуги може да бъде получена от:

1. Център за гражданска регистрация, административно обслужване и информация на гражданите /ЦГРАОИГ/ на адрес: село Иваново, ул. „Олимпийска" № 75;

2. телефон 08116/22-55;

3. интернет адрес: www.ivanovo.bg;

4. *(нова 10.06.2021г.)* Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, към който Община Иваново е присъединена.

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

1. на местата, посочени в чл. 5, ал.1 от настоящите Вътрешните правила;
2. на интернет адрес: www.ivanovo.bg, рубрика „Административни услуги" с възможност за изтегляне;
3. *(нова 10.06.2021г.)* в Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

(5) *(нова 10.06.2021г.)* Предоставянето на електронни административни услуги чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги се осъществява при спазване Общите правила за ползване на Единния модел.

Чл.17. (1) Общинска администрация Иваново осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината – **www.ivanovo.bg**.

(2) Задължителната информация съдържа:

1. *(изм. 10.06.2021г.)* Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите, част от Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документът се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. *(нова 10.06.2021г.)* Срок за предоставяне на услугата.

11. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.

12. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

13. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

14. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

15. Начини на получаване на резултата от услугата.

(3) Информацията по ал. 2 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(4) Информация относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове се публикуват на интернет страницата на общината в срока и съгласно изискванията на чл. 26 от Закона за нормативните актове.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ
ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.18. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административното обслужване, директорите на дирекции и служителите в дирекциите в община Иваново се задължават:

1. да подават на директора на дирекция „АПОФУС“ в 7-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;
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 ЦГРАОИГ;
3. да подпомагат служителите от ЦГРАОИГ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;
4. да анализират ежемесечно показателите за изпълнение на всяка услуга и да предлагат способи за подобряването им;
5. да провеждат периодично обучение на служителите, обслужващи отделните групи административни услуги.

(2) Служителите от ЦГРАОИГ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции в община Иваново, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.19. (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, информационни табла, интернет страницата на общината, стандарти за административно обслужване.

(3) Наименованията на административните и техническите услуги са в съответствие със Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на директора на дирекция „АПОФУС” с непосредственото участие на служителите от дирекциите, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Чл.20. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване /ССАО/.

(2) Доклад за състоянието на администрацията се попълва веднъж годишно в Информационната система за попълване на отчетните доклади за състоянието на администрацията /ИСПОДСА/.

(3) Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО и ИСПОДСА в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване.

РАЗДЕЛ СЕДМИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ С ДИРЕКЦИИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл.21. (1) Служителите от ЦГРАОИГ и отдел „Местни данъци и такси“ приемат документи във връзка с изпълнение на комплексни административни, технически услуги и решения и предават готови документи на 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, респ. срока по резолюция;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;
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, респ. 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, съгласно утвърдената със Заповед на кмета на община Иваново № РД-09-199/08.04.2013 г. Процедура за предаване на знания и работа;
11. да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

б) входящия номер на писмото, на което се отговаря;

Чл.22. Директорите на дирекции са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната 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.23. След като се регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.24. (1) Кметът, заместник-кметовете, секретарят на Общината, преглеждат служебните преписки, насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги резолират и насочват до съответните директори на дирекции или други служители в общинската администрация.

(2) Директорите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на служителите.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

(4) Комплексните административни и технически услуги след регистрация се комплектоват от служителите в ЦГРАОИГ, след което се предоставят, на кмета на общината за поставяне на резолюция и насочване към заместник-кметовете или секретаря на общината, които на свой ред насочват преписката към директорите на дирекции или съответния служител за изготвяне на документа. При необходимост от докомплектоване на документацията, съответния

изпълнител на услугата уведомява незабавно заявителя за необходимостта от предоставяне на данни за извършване на исканата услуга.

Чл.25. (1) *(изм. 10.06.2021г.)* Резолираните от кмета документи се отразяват в деловодната система от служителя в канцеларията на кмета и се предават от него на служителя, посочен в резолюцията на кмета. Заместник-кметовете и секретарят на общината след като поставят резолюция сами отразяват същата в деловодната система и предават документите на отразения в резолюцията изпълнител. Директорите на дирекции /според достъпа/ пренасочват документа чрез отразяване на резолюция в деловодната система „Архимед" и разпределят документите на подчинените си. Размножават се минимално необходим брой екземпляри, като всеки може да получи сканирано копие в деловодната система „Архимед" да се запознае със съдържанието. 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 на всички посочени в нея лица.

(4) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

(5) Когато с резолюция е определен повече от един изпълнител на една задача, изискваща един отговор, отговорността за изпълнението на задачата е на първият, посочен в сътрудничество с всички останали, посочени в нея лица.

Чл.26. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.27.(1) Предоставените за подпис от кмета на общината документи, се съгласуват задължително от юрисконсулт, прекия ръководител на съответния служител и секретаря на общината, а когато касаят разходване на финансови средства и/или съдържат данни за банкови сметки и с директора на Дирекция „АПОФУС", като към тях се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които са съставени.

(2) Съгласуването на представените документи се извършва чрез полагане на подписите на съгласуващите длъжностни лица, като изготвилият документа полага и датата на изготвянето. Съгласуването се извършва върху екземпляра от документа, който остава в архива на общината.

(3) При оформянето на документа се съблюдава правилото – подписите на изготвилия документа и съгласуващите длъжностни лица се полагат в долния ляв ъгъл на последната страница във възходящ ред – най-отдолу е подписът на изготвилия и т.н.

(4) Подписът върху документа се състои от наименованието на длъжността на подписващия, неговия личен подпис и разшифровка на личен подпис /в скоби се изписва личното име и фамилията/.

(5) Цялата отговорност за достоверността и обосноваността на изготвения документ, за това че съдържа достоверни и точно изложени факти и данни, за ясната и точната му формулировка се носи от служителя, който го е изготвил.

(6) Юрисконсултът съгласува документа с оглед неговата законосъобразност, като носи отговорност, че изготвеният документ е съобразен с нормативните изисквания и не противоречи на законовите разпоредби. При несъгласие юрисконсултът отказва съгласуването като задължително прилага мотивирано становище.

(7) Прекият ръководител съгласува документа с оглед задълженията си по чл. 22 от настоящите правила.

(8) Секретарят на общината съгласува последен изготвения документ, в изпълнение на правомощията си по чл. 43 от ЗМСМА.

Чл.28. (1) *(изм. 10.06.2021г.)* Изходящите документи се предават в деловодството (служител в канцеларията на кмета и/или служителите от ЦГРАОИГ) 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, 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.

(3) Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдените от кмета на Община Иваново „Вътрешни правила за достъп до обществена информация в Община Иваново".

РАЗДЕЛ ОСМИ
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл.29. Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.30. (1) Контролът по изпълнение на задачите се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции;

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката и чрез интернет страницата на общината или лично в ЦГРАОИГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.31. Обект на контрол по изпълнението на задачите и спазване на сроковете са:

1. задачите, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в системата;
2. задачите, произтичащи от решения на Общинския съвет, регистрирани в системата;
3. задачите, поставени от преките ръководители, регистрирани в системата.

Чл.32. (1) Сроковете за изпълнение на комплексни административни и технически услуги са определени в Наредба №1 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Иваново.

(2) Срокът за отговор на постъпило искане на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, същият може да бъде удължен по преценка на възлагащия, което се отразява в деловодната система „Архимед".

(4) Срокът за изпълнение започва да тече от деня на регистрация в „Архимед".

(5) Всички дейности по документите, от регистрацията да предаването им за архивиране, са съгласно настоящите вътрешни правила, Номенклатура на делата със срокове за съхраняване на Община Иваново и Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Иваново.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.33. (1) Община Иваново извършва комплексни административни и технически услуги, като си взаимодейства с потребителите, чрез:

1. лично подаване на заявление/искане, жалба, предложение и др.;
2. устно заявяване, чрез попълване на протокол за устно заявяване;
3. лицензиран пощенски оператор;
4. електронна поща – obshtina@ivanovo.bg;
5. *(изм. 10.06.2021г.)* портал за електронни административни услуги на интернет страницата на общината www.ivanovo.bg – раздел „Административни услуги";
6. *(нова 10.06.2021 г.)* Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

(2) Писмените заявления/искания, жалби, предложения и други документи, приети от служителите в ЦГРАОИГ по каналите за достъп, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Иваново.

(3) 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 Инструкция за деловодната дейност в община Иваново. При обективна невъзможност от страна на заявителя да подпише протокола, полага пръстов отпечатък на палеца.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административна и техническа услуга е датата на постъпване на заявлението в община Иваново.

(5) Заявленията/исканията, жалбите, предложенията и други документи, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(6) Пред община Иваново потребителите на административни и технически услуги могат да се представляват и от други граждани и организации чрез пълномощно с нотариална заверка.

Чл.34.(1) Видовете административни и технически услуги и сроковете за тяхното извършване са определени в Наредба №1 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Иваново.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите се извършва в ЦГРАОИГ или по банков път, съгласно Наредба №1 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Иваново.

Чл.35. (1) При работа с потребители на услуги служителите от ЦГРАОИГ спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Иваново с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение на служителите в Общинска администрация - Иваново.

(2) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е до 10 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или на броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 20 минути.

Чл.36. Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурирани изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на администрацията на община Иваново или други администрации.

РАЗДЕЛ ДЕСЕТИ
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.37. (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите с цел измерване удовлетвореността на клиента, община Иваново създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;

2.кутия за сигнали, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, монтирана на сградата на общината с адрес, с. Иваново, област Русе, ул. „Олимпийска" № 75.

(2) На база получените резултати веднъж годишно в интернет страницата на община Иваново се извършва анализ за постигнатите резултати и за необходимостта и ефективността от прилагането на картовите разплащания, от внедряването и прилагането на различни начини за плащане и се изготвя оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват, те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(3) Резултатите от проучването се оповестяват пред обществеността чрез публикуване на информацията в интернет страницата на общината.

(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 пред обществеността.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§2. „Запитване" е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на общинска администрация Иваново, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

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

§4. „Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва.

§5. Всички служители на община Иваново са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§6. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006 г.

§7. Настоящите правила стават неразделна част от СФУК.

§8. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Иваново от 2013 г. и влизат в сила от 01.06.2016 г.

§9. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на община Иваново.

Приложение №1
Към чл. 7, ал. 2 от Наредба за административното обслужване,
чл.10, ал. 8 от Вътрешни правила за организация на
административното обслужване в община Кубрат

Вх. № .....

.....**20**.....**год.**

ДО
КМЕТА НАОБЩИНА ИВАНОВО

ПРОТОКОЛ

Днес .....г., служителят.....
/*име, презиме, фамилия*/

длъжност....., в.....
/*наименование на звеното*/

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол, в уверение на това, че:
Заявителят.....
/*име, презиме, фамилия*/

с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., Община ....., Област .....

ул./ж.к. .....

тел. ....., факс ....., ел. поща .....

устно заяви искане за:.....

.....

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

.....

Заявителят заяви 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 звеното за административно обслужване;
☐ по електронен път на електронна поща:.....

Дата .....
гр. (с.) .....

Длъжностно лице: .....
/*подпис*/

Заявител: .....
/*подпис*/

Приложение №2
Към чл. 14в, ал. 1 от Наредба за административното обслужване,
чл.14, ал. 1 от Вътрешни правила за организация на
административното обслужване в община Кубрат

Вх. № .....

.....**20**.....**год.**

ДО
КМЕТА НАОБЩИНА ИВАНОВО

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....,
/име, презиме, фамилия/

с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., Община ....., Област .....

ул./ж.к. .....
тел. ....., факс ....., ел. поща .....

Моля да бъде образуване производство за предоставяне на: .....
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от: .....
.....
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:
1. .....,
2. .....,
(посочват се информация и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:
☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
.....,
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 звеното за административно обслужване при компетентния орган;
☐ по електронен път на електронна поща:.....
Приложени документи:
☐ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга;
☐ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата .....
гр. (с.) .....

Заявител: .....
/подпис/