



ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

2650 гр. Сапарева баня, ул. "Германия" №1, телефони : 0707/ 2-33 – 78 ; e-mail : sap_ob@abv.bg

УТВЪРЖДА
Със Заповед

CONFIDENTIAL

КАЛИН ГЕЛЕВ
Кмет на Община Сапарева баня



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Сапарева баня служат за регулиране взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица;
2. взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.
3. координираност в дейността на дирекциите от администрацията 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 използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Сапарева баня - „Архимед“.

Чл.3 (1) Административното обслужване в община Сапарева баня се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и при гарантиране на :

1. равен достъп до административните услуги;
2. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административно-технически услуги;
 - регистриране на заявленията/ исканията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете;
3. качеството и ефективност на работата по административното обслужване в Общината;
4. пресичане на прекия контакт между заявителят на услугата и длъжностното лице,

реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция;

5. координираност и взаимодействие между дирекциите в община Сапарева баня, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;

7. създаване на благоприятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от община Сапарева баня.

Чл.4 (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от община Сапарева баня.

(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.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 (1) Административното обслужване в община Сапарева баня се осъществява чрез деловодството, в сградата на Общината с адрес : гр. Сапарева баня, ул. "Германия" №1 партер, с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции в Общината.

Чл.6 (1) Работното време на служителите в администрацията е всеки работен ден от 8.15 до 17.00ч. с почивка от 12.00ч до 12.45ч.

(2) Работното време на деловодството е всеки работен ден от 8.15 до 17.00ч.

(3) Редът за ползване на почивките в деловодството е определен, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време.

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

Чл.7 (1) При осъществяването на административното обслужване служителите от деловодството имат следните задължения:

1. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до дирекциите в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът, предложението или др. по предварително установен ред;
4. да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали, предложения и др.
5. да приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;

- 7 да дават информация за хода на работата по преписката;
- 8 да осъществяват връзката с останалите дирекции от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. да предоставят исканите документи;
10. да осъществяват контакт с дирекции, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали, предложения или др.
11. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Сапарева баня;
12. 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;
13. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;
14. 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.
15. да спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
16. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Сапарева баня административни услуги;
17. при оплаквания от граждани при извършването от служителите административни услуги да информират Кмета на община Сапарева баня.
18. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения, ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
19. да предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен 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 усъвършенстването на процеса по административно обслужване, да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения.

(2) Служителите от деловодството консултират, приемат и проверяват документи, съобщават, дават обратна връзка и при възможност извършват операции с база данни във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

Чл. 8 За осъществяване качествено и ефективно обслужване служителите от деловодството могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции на общинска администрация Сапарева баня, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

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

Чл. 10 За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български ;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;

възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

б. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, брошури, анкетни карти;

РАЗДЕЛ ТРЕТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11.(1) Община Сапарева баня, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни дирекции в общинската администрация, заявителят подава едно искане в деловодството, което организира изпълнението по служебен път.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в общинска администрация Сапарева баня изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване.

(4) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от деловодството и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

(5) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

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

(7). Исканията, внесени устно се отразяват в протокол по образец.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Заявителят подава до административния орган по ал. 1 заявление по образец, в което се посочва:

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 индивидуалния административен акт съгласно чл. 18а от АПК.

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

(4) Към заявлението по ал. 2 се прилагат:

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

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.

Чл. 13. Административният орган по чл. 12, ал. 1:

1. Образува производството като проверява наличието на приложенията по чл. 12, ал. 4.

2. Изготвя информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на съответната административна услуга.

3. Изпраща преписката до компетентния орган като го информира за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

Чл. 14. Отстраняването на недостатъци в искането се извършва по реда на чл. 30 от АПК.

Чл. 15. Компетентният орган издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение. Административният акт, съответно отказът се изпраща на заявителя по начина, посочен в заявлението по чл. 12, ал. 2.

РАЗДЕЛ ПЕТИ ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 16. (1) Общинска администрация Сапарева баня осигурява информация за административно-техническите услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от Административно-процесуалния кодекс.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

(3) Информация за предоставяните от община Сапарева баня услуги може да бъде получена всеки работен ден от 08.15ч. до 17.00ч. /без прекъсване/ от:

1. Деловодството - партер, на адрес: гр. Сапарева баня, ул. „Германея” №1, партер.
2. Телефони: Централ: **0707/ 2-33 – 78**
3. интернет адрес: **sap_oba@abv.bg**
4. информационни табла

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

1. Деловодството на адрес: с.Сапарева баня, ул. „Германея „, №1 /партер/
2. Интернет адрес: <http://saparevabanya.bg/>

(5) Дирекция „Европейски проекти, Обществени поръчки, Финансова счетоводна дейност и Хуманитарни дейности”/ЕПОПФСДХД/, Дирекция ”Архитектура, градоустройство, контрол в строителството и проекти”/АГКСП/ и Дирекция „Административно информационно обслужване ” /АИО/ са с работно време от 08.15ч. до 17.00ч., като приемните часове за работа с граждани са всеки работен ден от 15.00 до 17.00ч.

Чл. 17. (1) Общинска администрация Сапарева баня осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината <http://saparevabanya.bg/>

(2) Задължителната информация съдържа:

2. Структура
 3. Седалище и адрес
 4. Данни за кореспонденция: телефон, електронна поща, интернет страница
 5. Работно време на администрацията
 6. Работно време на деловодството
 7. Описание на административно-техническите услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга.
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;
 - г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;
 - д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
 - е) таксите или цените.
 8. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
 9. Редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри
 10. Основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Сапарева баня, включително и решенията на Общински съвет Сапарева баня.
 11. Проекти на нормативни актове
 12. Друга информация, предвидена в нормативен акт.
- (3) Информацията по чл. 17, 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 съответната администрация в срок, определен в Закона за нормативните актове.
- (5) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.18. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в деловодството, директорите на дирекции в община Сапарева баня се задължават:

1. да подават в писмен вид в деловодството и в Дирекция „Административно и информационно обслужване“ в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив.

2. да подават в писмен вид 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 деловодството;

3. да подпомагат служителите от деловодството 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 пътища за подобряването им;

(2) Служителите от деловодството могат да изискат предоставяне на информация и/или документи от администрацията, 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)



ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

2650 гр. Сапарева баня, ул. "Германя" №1, телефони : 0707/ 2-33 – 78 ; e-mail : sap_ob@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

Със Заповед № 23-08/19.02.2007

КАЛИН ГЕЛЕВ

Кмет на Община Сапарева баня



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Сапарева баня служат за регулиране взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица;
2. взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.
3. координираност в дейността на дирекциите от администрацията при съществяване 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 използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Сапарева баня - „Архимед“.

Чл.3 (1) Административното обслужване в община Сапарева баня се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и при гарантиране на :

1. равен достъп до административните услуги;
2. улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административно-технически услуги;
 - регистриране на заявленията/ исканията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете;
3. качеството и ефективност на работата по административното обслужване в Общината;
4. пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и длъжностното лице,

реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция;

5. координираност и взаимодействие между дирекциите в община Сапарева баня, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;

7. създаване на благоприятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от община Сапарева баня.

Чл.4 (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от община Сапарева баня.

(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.

РАЗДЕЛ ВТОРИ ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 (1) Административното обслужване в община Сапарева баня се осъществява чрез деловодството, в сградата на Общината с адрес : гр. Сапарева баня, ул. "Германея" №1 партер, с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции в Общината.

Чл.6 (1) Работното време на служителите в администрацията е всеки работен ден от 8.15 до 17.00ч. с почивка от 12.00ч до 12.45ч.

(2) Работното време на деловодството е всеки работен ден от 8.15 до 17.00ч.

(3) Редът за ползване на почивките в деловодството е определен, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време.

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

Чл.7 (1) При осъществяването на административното обслужване служителите от деловодството имат следните задължения:

1. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до дирекциите в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 3 да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът, предложението или др. по предварително установен ред;
- 4 да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали, предложения и др.
- 5 да приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;

- 7 да дават информация за хода на работата по преписката;
- 8 да осъществяват връзката с останалите дирекции от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. да предоставят исканите документи;
10. да осъществяват контакт с дирекции, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали, предложения или др.
11. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Сапарева баня;
12. 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;
13. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;
14. 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.
15. да спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
16. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Сапарева баня административни услуги;
17. при оплаквания от граждани при извършването от служителите административни услуги да информират Кмета на община Сапарева баня.
18. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения, ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
19. да предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен 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 усъвършенстването на процеса по административно обслужване, да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения.

(2) Служителите от деловодството консултират, приемат и проверяват документи, съобщават, дават обратна връзка и при възможност извършват операции с база данни във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

Чл. 8 За осъществяване качествено и ефективно обслужване служителите от деловодството могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции на общинска администрация Сапарева баня, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

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

Чл. 10 За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели на български ;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;

възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, брошури, анкетни карти;

РАЗДЕЛ ТРЕТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11.(1) Община Сапарева баня, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни дирекции в общинската администрация, заявителят подава едно искане в деловодството, което организира изпълнението по служебен път.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в общинска администрация Сапарева баня изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване.

(4) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от деловодството и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

(5) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

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

(7). Исканията, внесени устно се отразяват в протокол по образец.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Заявителят подава до административния орган по ал. 1 заявление по образец, в което се посочва:

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 индивидуалния административен акт съгласно чл. 18а от АПК.

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

(4) Към заявлението по ал. 2 се прилагат:

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

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.

Чл. 13. Административният орган по чл. 12, ал. 1:

1. Образува производството като проверява наличието на приложенията по чл. 12, ал. 4.

2. Изготвя информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на съответната административна услуга.

3. Изпраща преписката до компетентния орган като го информира за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

Чл. 14. Отстраняването на недостатъци в искането се извършва по реда на чл. 30 от АПК.

Чл. 15. Компетентният орган издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение. Административният акт, съответно отказът се изпраща на заявителя по начина, посочен в заявлението по чл. 12, ал. 2.

РАЗДЕЛ ПЕТИ ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 16. (1) Общинска администрация Сапарева баня осигурява информация за административно-техническите услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от Административно-процесуалния кодекс.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

(3) Информация за предоставяните от община Сапарева баня услуги може да бъде получена всеки работен ден от 08.15ч. до 17.00ч. /без прекъсване/ от:

1. Деловодството - партер, на адрес: гр. Сапарева баня, ул. „Германея” №1, партер.
2. Телефони: Централ: **0707/ 2-33 – 78**
3. интернет адрес: **sap_oba@abv.bg**
4. информационни табла

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

1. Деловодството на адрес: с.Сапарева баня, ул. „Германея „, №1 /партер/
2. Интернет адрес: <http://saparevabanya.bg/>

(5) Дирекция „Европейски проекти, Обществени поръчки, Финансова счетоводна дейност и Хуманитарни дейности”/ЕПОПФСДХД/, Дирекция ”Архитектура, градоустройство, контрол в строителството и проекти”/АГКСП/ и Дирекция „Административно информационно обслужване ” /АИО/ са с работно време от 08.15ч. до 17.00ч., като приемните часове за работа с граждани са всеки работен ден от 15.00 до 17.00ч.

Чл. 17. (1) Общинска администрация Сапарева баня осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината <http://saparevabanya.bg/>

(2) Задължителната информация съдържа:

2. Структура
 3. Седалище и адрес
 4. Данни за кореспонденция: телефон, електронна поща, интернет страница
 5. Работно време на администрацията
 6. Работно време на деловодството
 7. Описание на административно-техническите услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга.
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;
 - г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;
 - д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
 - е) таксите или цените.
 8. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби.
 9. Редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри
 10. Основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Сапарева баня, включително и решенията на Общински съвет Сапарева баня.
 11. Проекти на нормативни актове
 12. Друга информация, предвидена в нормативен акт.
- (3) Информацията по чл. 17, 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 съответната администрация в срок, определен в Закона за нормативните актове.
- (5) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.18. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в деловодството, директорите на дирекции в община Сапарева баня се задължават:

1. да подават в писмен вид в деловодството и в Дирекция „Административно и информационно обслужване” в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив.

2. да подават в писмен вид 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 деловодството;

3. да подпомагат служителите от деловодството 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 пътища за подобряването им;

(2) Служителите от деловодството могат да изискат предоставяне на информация и/или документи от администрацията, 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)

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, информационни табла, електронни табла, интернет-страницата на общината, интернет мрежата;

РАЗДЕЛ СЕДМИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ С ДИРЕКЦИИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл.20 (1) Служителите в общинска администрация трябва:

1. Да изпълняват задълженията си точно, добросъвестно и безпристрастно в съответствие със законите на страната.
2. С ежедневната си работа да допринасят за издигане на авторитета на общинската администрация и за повишаване на доверието на гражданите и институциите към органите на местната власт.
3. Да спазват трудовата дисциплина и да използват работното си време за компетентно изпълнение на служебните задължения и възложените от съответния ръководител задачи.
4. Да обслужват професионално, културно и етично гражданите и служебните лица.
5. Да познават в детайли нормативните актове, които ползват в пряката си работа.
6. Да проявяват инициативност и проявяват творчество и да правят предложения до заместник кметовете и секретаря за по-ефективно управление на общината.
7. Да повишават професионалната си квалификация и да следят и прилагат новости в работата си.
8. Да изготвят пълни и компетентни отговори на заявления, искания и жалби на граждани в законовия срок.
9. Да опазват и съхраняват документацията и кореспонденцията, която получават или подготвят.
10. Да пазят доброто име на общината и да се отнасят към гражданите и всички служители любезно и с необходимото уважение, като им оказват необходимото съдействие във връзка с изпълнение на служебните им задължения.
11. Да носят отличителен знак - бадж - със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат.
12. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи от граждани, които са налични при тях или друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(2) Служителите определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага и да предадат резултата веднага след приключването на работата;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за държавния архив, ако съхраняват такива;
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 в деловодството 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 същата дирекция, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата (или

срока;

8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

Чл.21. Директорите на дирекциите са длъжни:

1. да предават за отразяване в деловодната система насочените от тях към конкретен служител с резолюция документи.
2. да контролират движението на документите и на изпълнението им; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;
3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.22. След като се заведат чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.23. (1) Кметът, Заместник Кметът и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация.

(2) Директорите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

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

Чл.24 (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 на всички посочени в нея лица.

(4) Всеки изпълнител на задача е длъжен да изпрати становището, отговора или това което е посочено в резолюцията, на резолиращия в срок, който е не по-дълъг от един работен ден преди крайния срок за изпълнение.

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

Чл.25. (1) Документите се изготвят за подпис от името на Кмета или Заместник кмета при отсъствие на Кмета.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА, определени със Заповед на Кмета.

Чл.26. /1/ При представяне на документ за подпис на Кмета задължително на екземпляра, който остава в деловодството се изписват имената и подпис на служителя/ите изготвил/и и съгласувал/и документите по повод, на които е подготвен отговорът становището или друг документ.

/2/ Останалите екземпляри задължително съдържат инициалите на служителя изготвил документите.

Чл. 27 (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват както следва:

1. Всички заповеди се изготвят в най-малко три екземпляра, като преди подписване от Кмета на Общината задължително се съгласуват в следния ред: Директор на съответната дирекция, юриконсулт и от Секретаря на общината.
2. Всички договори, преди подписване от Кмета на Общината се съгласуват в следния ред: Директор на съответната дирекция, зам.кмет, главен счетоводител и юриконсулт.
3. Договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки се съгласуват в

юрисконсулт, Секретар или заместник кмет /когато е от тяхната компетентност/, след което се подписват от гл.счетоводител и се представят за подпис на Кмета.

4. Изходящите докладни записки до Общински съвет се предлагат за подпис на Кмета на Община Сапарева баня след съгласуването им от съответния директор на дирекция на служителя, изготвил същата и юриста на Общината.

-Докладните записки трябва да съдържат фактически и правни основания, като същите трябва да са конкретно мотивирани с приложени всички необходими документи и доказателства, удостоверяващи и налагащи внасянето и приемането от Общински съвет Сапарева баня.

5. Изходящата кореспонденция се подготвя в поне 3 екземпляра, от които един за деловодството, един за служителя, изготвил текста и останалите за и според броя на адресатите. Екземплярът, който остава в деловодството задължително съдържа име и подпис и инициалите на служителя, подготвил материала и имена и подпис на съгласувалия директор на дирекция.

(2) Кметът, Заместник Кметът и Секретарят на Общината, следят и изискват преди подписването на изходящите документи, същите да са подписани и съгласувани от съответните служители и директори на дирекции.

(3) След подписването на административен акт или договор от Кмета,/ Заместник Кмета/ не се допуска последващо съгласуване, промяна или подмяна на части от него с нови разпоредби, не по реда на неговото издаване.

Чл.28 (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, комплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката.

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

РАЗДЕЛ ОСМИ ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

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

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

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

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.
3. Задачите, поставени от преките ръководители.

Чл.32. (1) Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са :

1.Административен акт се издава до 14 дни от датата на започване на производството.

2.Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 7 дни от датата на започване на административното производство.

(2) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, същият може да бъде удължен, съгласно нормативната уредба, което се отразява в електронната система.

Чл.33. Сроковете и качеството на административните услуги, както и предложенията за тяхното усъвършенстване, се предлагат от ръководителите на съответните дирекции всяко тримесечие до ръководството на Общината.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.34 (1) Община Сапарева баня приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Писмените заявления/искания, приети от служителите в деловодството, се регистрират по общия ред чрез използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Сапарева баня.

(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 в ИС.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в община Сапарева баня;

(5) Община Сапарева баня приема устни и писмени искания в рамките на времето за работното време. Заявленията/исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в 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 Сапарева баня потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

Чл.35. 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 Сапарева баня, приета от Общински съвет Сапарева баня.

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 Сапарева баня, както и информация относно компетентността на дирекциите в администрацията.

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

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

§5 Контрол по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите правила се осъществява от Секретаря на Община Сапарева баня.

§6. Правилата влизат в сила от датата на обявяването им със заповед на Кмета на общината, като отменят предишните.



ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

2650 гр. Сапарева баня, ул. "Германия" №1, телефони : 0707/2-33 – 78 ;; e-mail : sap_oba@abv.bg

ЗАПОВЕД

№ PD-08-11 / 10.01. 2020г.

На основание чл. 44, ал.2 от ЗМСМА, чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 във връзка с чл.6 от Наредбата за административното обслужване, като съобразих разпоредбите на Административно процесуалния кодекс и чл.11 от Наредба за Административния регистър и с оглед на приетата структура на общинска администрация с Решение №3 от Протокол №2 от 28.11.2019г. на Общински съвет Сапарева баня

УТВЪРЖДАВАМ:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

Дирекция „Административно и информационно обслужване“ /АИО/ да предостави препис от настоящата заповед, ведно с Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Сапарева баня на всички служители на администрацията на община Сапарева баня срещу подпис.

Контролът по изпълнение на заповедта възлагам на Секретаря на Община Сапарева баня.

Калин Гелев,
Кмет на община Сапарева баня



CONFIDENTIAL