

УТВЪРДИЛ:

КМЕТ на Община ТРОЯН:

ДОНКА МИХАЙЛОВА

Дата:..... 27.01.2017г



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЩИНА ТРОЯН**

2017 г.

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Троян 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, 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 работа с деловодната система, Инструкцията за деловодната дейност, и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Троян „Акстър деловодство“.

Чл.3. Административното обслужване в община Троян се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, 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 и отделите в община Троян, с оглед подобряване на /комплексното/ административно обслужване в община Троян;

6. изпълнение на задълженията във връзка с /комплексното/ административно обслужване по предварително разработени правила.

Чл.4. /1/. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Троян.

/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 Троян се осъществява чрез отдел „Услуги на гражданите“, обозначен с указателни табели на български език, находящ се в партерния етаж в сградата на общинска администрация Троян с адрес град Троян, пл. „Възраждане“ № 1. Административното обслужване в община Троян се осъществява и чрез отдел „Местни приходи“, обозначен с указателни табели на български език, находящ се на първи етаж в сграда с адрес град Троян, ул. „Георги С.Раковски“ № 55

/2/. Административното обслужване в община Троян се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделите и дирекциите в общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

/3/. Административното обслужване в кметствата и кметските наместничества на територията на общината се осъществява от определени за това служители, под ръководството на секретаря на общината.

Чл. 6. /1/ Работното време за работа с граждани:

1. на отдел „Услуги на гражданите“ е от 08,00 ч. до 17,30 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време. На отдел „Местни приходи“ е от 08,00 ч. до 17,30 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време;

2. на главен архитект е понеделник и сряда от 09,00 ч. до 12,00 ч. и четвъртък от 13,00 ч. до 15,00 ч.;

3. директори на дирекции, началници на отдели, главни експерти, старши експерти, младши експерти и главни специалисти от 09,00 ч. до 12,00 ч., а в четвъртък от 09,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 15,00 ч.

4. на кметствата и кметските наместничества е от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от отдел „Услуги на гражданите“ и отдел „Местни приходи“ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/. Във всички останали случаи, гражданите, които желаят да посетят общинската администрация извън посочените часове, става след уточняване на дежурния на пропуски и съответния служител.

/4/. За посещения в рамките на чл. 6, ал. 3 се води и поддържа дневник на посещенията от дежурните служители в община Троян. Външните лица се допускат до среща със служител от общинската администрация, след като в дневника на посещенията бъдат вписани следните индивидуализиращи ги данни: трите имена на посетителя, началния и крайния час на посещението, номера на работното помещение и лицето, което посещава.

/5/. Приемният ден за граждани от Кмета на общината е всеки четвъртък от 08,30 ч. до 10,30 ч. след предварително заявено искане при главен специалист „Сътрудник на Кмета“.

/6/. Приемният ден с граждани от заместник-кметовете на общината е:

- Ангел Ангелов – всеки понеделник от 08,30 ч. до 10,30 ч.
- Поля Велева – всеки вторник от 08,30 ч. до 10,30 ч.
- Заместник кмет по „ТСУ“ – всеки петък от 8.30 ч. до 10.30 ч.

/7/. Приеман ден с граждани от Председателя на Общински съвет – Троян е всяка сряда от 08,30 ч. до 10,30 ч.

/8/. Контролът по спазване на пропусквателния режим се осъществява от главен експерт „Сигурност на информацията, ОМП и материално-техническо обслужване“ и Секретаря на общината.

Чл.7. При осъществяване на административното обслужване служителите в отдел „Услуги на гражданите“ 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 и отдели, както и други администрации, когато е необходимо;

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 по предварително установен ред;

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 по предварително установен ред;

8. да комплектоват преписката при подаване на заявление за комплексна административна услуга с документи, с които разполага общината, по предварително изготвен контролен списък и предоставят на служителите комплектованата преписка за нейното изпълнение;

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 Троян;

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-с 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 Троян 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. други.

Чл.8. За осъществяване качествено и ефективно обслужване служителите от отдел „Услуги на гражданите“ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции и отдели на общинска администрация Троян, 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 абривиатури, съкращения и препратки;
4. достъпност за хора с увреждания.

/3/. Освен символите на община Троян – 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 Троян 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 отдел „Услуги на гражданите“, 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 Троян. 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 Троян, 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 отдел „Услуги на гражданите“ и служителите от съответната дирекция или отдел, 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 Троян , 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 образец.

/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 електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерски съвет от 2008 г./обн.ДВ, бр.48 от 2008 г., изм.и доп.бр. 42 от 2009 г., бр. 58 от 2010 г. и бр. 48 от 2013 г./.

/10/. 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 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 Троян 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 се описват в технологични карти на процесите.

/2/. Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Троян.

/3/. При настъпили промени в технологичния процес директора на дирекцията или началника на отдела подават писмено на началник отдел „Услуги на гражданите“ за отразяване промените в технологичната карта.

/4/. В срок от три дни след предаване на технологичната карта началник отдел „Услуги на гражданите“ отразява промените в деловодната система „Акстър деловодство“.

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 Троян и до всеки административен орган, който участва в него.

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

(2) Общинска администрация Троян:

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 Троян се извършва със заявление съгласно образец. 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 органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на органа по ал. 1 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 неговата 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 органа по чл. 14, ал. 1.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.16. /1/. Общинска администрация Троян 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.

/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 Троян услуги може да бъде получена от:

1. лично в отдел „Услуги на гражданите“;
2. лично в отдел „Местни приходи“
3. по телефон:
 - отдел „Услуги на гражданите“ 0670/ 6 80 36/ 37/ 38/ 39/ 41/ 42;
 - отдел „Местни приходи“ 0670 6 04 79;
4. по електронна поща – postbox@troyan.bg;
5. интернет адрес на община Троян в раздел „Електронни услуги“ – www.troyan.bg;
6. информационни табла за бюро – пред Центъра за административно обслужване“

в сградата на община Троян;

7. информационни табла в отдел „Местни приходи“;
8. брошури.

/4/. Образци на заявления и стандарти за предоставяне на /комплексни/ административни и технически услуги са на разположение:

1. информационни табла за бюро – пред Центъра за административно обслужване“ в сградата на община Троян;
2. информационни табла в отдел „Местни приходи“;
3. интернет страницата на общината в раздел „Електронни услуги“ – „Формуляри“ – www.troyan.bg;
4. он лайн услуги с готови формуляри - интернет страницата на общината в раздел „Електронни услуги“ – „Портал за електронни административни услуги“ – <http://troyan-ws.acstre.com/>.

Чл. 17. /1/. Общинска администрация Троян осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината www.troyan.bg.

/2/. Задължителната информация съдържа:

1. точно наименование на администрацията;
2. структура;
3. седалище и адрес;
4. данни за кореспонденция;
5. работно време на администрацията;
6. работно време на отдел „Услуги на гражданите“ и работно време на отдел „Местни приходи“;
7. формуляри на предлаганите услуги със стандартите за административно обслужване /нормативна база, срок, цена или такса на услуга, необходими документи/;
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 Троян;
11. проекти на нормативни актове;

/3/. Информацията по чл. 13, 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 не по-късно от 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

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, ръководителите и служителите в дирекциите и отделите в община Троян се задължават :

1. да подават на началник отдел „Услуги на гражданите“ 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 отдел „Услуги на гражданите“;

3. да подпомагат служителите от отдел „Услуги на гражданите“ 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;

5. да провеждат периодично обучение на служителите, обслужващи отделните групи административни услуги.

/2/. Служителите от отдел „Услуги на гражданите“ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите дирекции или отдели в община Троян, 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 Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърдени от Министерски съвет;

/4/. Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на началник отдел „Услуги на гражданите“ с непосредственото участие на служителите от дирекциите и отделите, съгласувана и одобрена от ръководителите им;

Чл.20. Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация.

РАЗДЕЛ СЕДМИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ С ДИРЕКЦИИТЕ И ОТДЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл.21. /1/ Служителите от отдел „Услуги на гражданите“ и отдел „Местни приходи“ приемат документи във връзка с изпълнение на комплексни административни и 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. по резолюция;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрацията преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрацията 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 на прекия си ръководител;
11. да предават документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря;

Чл.22. Ръководителите на дирекции и отдели 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 регистрацията и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.24. /1/ Кметът, зам.-кметовете, секретарят и главният архитект на Общината, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюцията изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

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

/4/ Комплексните административни и технически услуги след регистрацията се комплектоват от служителите в отдел «Услуги на гражданите», след което се предоставят, съгласно технологичната карта на съответния директор на дирекция или началник на отдел, за изготвяне на документа. При необходимост от докомплектоване на документацията, съответния изпълнител на услугата уведомява заявителя за необходимостта от предоставяне на данни за извършване на исканата услуга.

Чл.25. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за отразяване в деловодната система и изпращат до изпълнителите или всеки ръководител или негов

сътрудник /според достъпа/ пренасочва документа чрез отразяване на резолюция в деловодната система „Акстър деловодство“ и разпределя документите на подчинените си. Размножават се минимално необходим брой екземпляри, като всеки може да получи копие по електронна поща и 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 резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители 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 зам.-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. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.28. /1/ Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един 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 „Вътрешни правила за изпълнение на Закона за достъпа до обществена информация“ в община Троян.

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.

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

1. Кмет;
2. Заместни-кметове;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции и началници на отдели.

/2/. Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката ив чрез интернет страницата на общината или лично в Центъра за административно обслужване.

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 № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Троян.

/2/. Сроктът за отговор на постъпило заявление на граждани е съобразно АПК, освен ако в специален 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.

/4/. Сроктът за изпълнение започва да тече от дена на регистрация в „Акстър деловодство“.

/5/. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите вътрешни правила, „Номенклатура на делата, образувани от дейността на община Троян със сроковете за съхранение“, „Инструкция за деловодната дейност в община Троян“.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 33. /1/. Община Троян 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 – postbox@troyan.bg]
5. портал за електронни административни услуги в интернет страницата на общината – раздел „Електронни услуги“ - <https://troyan-ws.acstre.com/>.

/2/. Писмените заявления/искания, жалби, предложения и други документи, приети от служителите в отдел „Услуги на гражданите“ по каналите за достъп, съгласно чл. 29, ал.1, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Троян, Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица, касаещи организацията и административната дейност на община Троян и Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър деловодство“;

/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 Троян, Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица, касаещи организацията и административната дейност на община Троян и Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър деловодство“. При обективна невъзможност от страна на заявителя да подпише протокола, той се подписва от поне две длъжностни лица за удостоверяване истинността на заявлението;

/4/. Датата на започване на производството по извършване на административна и техническа услуга е датата на постъпване на заявлението в община Троян;

/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 получени след срока, 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 Троян потребителите на административни и технически услуги могат да се представляват и от други граждани с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

Чл.34./1/. Видовете административни и технически услуги и сроковете за тяхното извършване са определени в Наредба № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от община Троян.

/2/. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите се извършва, съгласно Наредба № 7 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от община Троян.

Чл.35. /1/. При работа с потребители на услуги служителите от отдел „Услуги на гражданите“ спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Троян с Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

/2/. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 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 Троян 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 Троян 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.кутии за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, находящи се в отдел „Услуги на гражданите“ и отдел „Местни приходи“;

3. възможност за он-лайн попълване на анкетна карта в интернет страницата на община Троян.

/2/. На база получените резултати два пъти годишно в интернет страницата на община Троян се извършва анализ за постигнатите резултати 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 Троян, 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 и дискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва.

§5. Технологичните карти се изготвят и подписват от директорите на дирекции и началници на отдели.

§6. Ръководителите на дирекции и отдели и служителите в общинска администрация Троян са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§7. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006 г., обн.ДВ, бр.78 от 26.09.2006 г., изм. и доп., бр.47 от 20.05.2008 г., в сила от 01.06.2008 г., доп.,бр. 64 от 18.07.2008 г., в сила от 01.07.2008 г., бр. 25 от 30.03.2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. и доп., бр. 58 от 30.07.2010 г., в сила от 30.07.2010 г., изм., бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 15.01.2012 г., бр. 50 от 03.07.2012 г., изм. и доп., бр. 27 от 14.04.2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм., бр. 8 от 29.01.2016 г.

§8. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на община Троян.

§9. Настоящите правила отменят „Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Троян“, утвърдени на 25.03.2015 г.и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

Изготвил:

АНИТА МАРИНОВА

Началник отдел „Услуги на гражданите“

Съгласувал:

ЦВЕТА ДИМОВА

Началник отдел „Право и административно обслужване“