



ОБЩИНА СЛИВЕН

ЗАПОВЕД

№ РД15-416

Сливен, 05.03.2021 г.

На основание чл. 44, ал. 2, от Закона за местното самоуправление и местната администрация, в изпълнение на чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СЛИВЕН

Вътрешните правила да се публикуват в Общинската информационна система и да се доведе до знанието на всички служителите в Община Сливен за сведение и изпълнение.

Настоящата заповед отменя Вътрешни правила за организация на административното обслужване на физически и юридически лица в общинската администрация - Сливен, утвърдени със Заповед № РД15-545 от 25.03.2014 г. на Кмета на Община Сливен.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Валя Радева - секретар на Община Сливен.

СТЕФАН РАДЕВ

Кмет на община Сливен



ОБЩИНА СЛИВЕН

УТВЪРЖДАВАМ:
КМЕТ НА
ОБЩИНА СЛИВЕН
Стефан Радев
Дата: 05.03.2021 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СЛИВЕН

Сливен, 2021 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 (1) Настоящите правила за административно обслужване в Община Сливен имат за цел да регулират взаимодействието между отделните звена при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица и последователността на извършваните от тях действия.

(2) Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

Чл.2 (1) Административното обслужване в Община Сливен се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на Община Сливен (НОАМТЦУОС), Хартата на клиента на Община Сливен:

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

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1.

Чл.3 (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Сливен.

(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 административно правен 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.

(3) Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Община Сливен, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл.4 "Комплексно административно обслужване" /КАО/ с това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Сливен, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 (1) Административното обслужване в Община Сливен се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване, обозначен с указателни табели на български и английски език, снабден със система за издаване на билет с номер - киоск – компютърна система с пулт с бутони, монитор, реагиращ на докосване и принтер за отпечатване на талони с пореден номер за съответната услуга и информационен дисплей, който да показва номера на талона на клиента и номера на гишетото, на което ще бъде обслужен. За всяко работно място на служителите е осигурена възможност за извикване на поредния чакащ, прехвърляне на номера към гише „Каса“ или друго гише. На киоска се дава информация за наименованията на гишетата и сферата на услуги които обслужва. ЦАО е в сградата на Общината на адрес: бул. "Цар Освободител" № 1.

2. Центрове за административно обслужване в кварталите "Надежда", "Речица" и "Дебелата кория".

3. Кметствата и кметските наместничества на общината.

4. Обслужване на граждани от дирекция "Местни данъци и такси „

5. Портал за електронни административни услуги на общината, намиращ се на адрес www.sliven.bg и чрез системата на ДАЕУ.

(2) Достъпът до ЦАО и останалите служебни помещения, в които се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

(3) Заплащането на административните услуги в ЦАО, в Дирекция „Местни данъци и такси „ се осъществява на гише „Каса“, с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой. Предоставена е възможност за заплащане и по банков път или чрез Виртуален ПОС за услугите заявени по електронен път.

(4) Административното обслужване в Община Сливен се осъществява при непосредственото сътрудничество между отделните звена в администрацията. Комплексното административно обслужване в Община Сливен се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(5) Центровете за административно обслужване:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз

основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане;

12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.6 Служителите на общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на съответната администрация, съгласно чл.19 от Наредбата за Административното обслужване.

Чл.7 Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги..

Чл.8 (1) Административната информационна система (АИС) на общината осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури.

(2) Всички данни за факти, процеси, както и всички служебни технически данни, необходими за осъществяването на административната дейност, се поддържат със средствата и в средата на АИС.

Чл.9 Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет портала на Община Сливен и на информационните табла.

Чл.10 (1) Работното време с клиенти в Центровете за административни услуги и Сградата на Дирекция „Местни данъци и такси“ е от 8.00 ч. до 17.00 ч. без прекъсване.

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

(3) Служителите от ЦАО ползват 1 час почивка по разработен график, в периода от 12.00 часа до 14.00 часа, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

(4) Служителите от ЦАО работят в процес на взаимозаменяемост.

(5) Работното време на центъра може да бъде променяно със заповед на Кмета на Общината.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11. Община Сливен изпраща служебно и безплатно данните на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

Чл.12 Информация за предоставяните от Община Сливен услуги, както и образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване, служители на Дирекция „Местни данъци и такси“, ЦАО Надежда, ЦАО Речица, ЦАО Дебелата кория, както и от служители в кметствата и кметските наместничества на територията на общината.

2. интернет страницата на Община Сливен на адрес: www.sliven.bg, с възможност за изтегляне и/или онлайн попълване;

3. електронно-информационно табло в ЦАО.

4. регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>

5. ДАЕУ модул Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)

Чл. 13 (1) Центърът за административно обслужване, интернет страницата на Общината и Регистърът на услугите от Административния регистър, който е електронна база от данни, поддържана чрез интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и ЕПДЕАУ осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Сливен, за реда и организацията за предоставянето им, както и за дължимите такси.

(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.
4. цените и такси те се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочва цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане

(3) Община Сливен, като доставчик на административни услуги предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до информацията, съгласно чл.13 от ЗЕУ.

(4) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланк/ на заявление, утвърден от кмета на общината по реда на чл.7, ал.2 от НАО, който е на разположение в ЦАО и в дирекция МДТ, както и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“ (приложение № 1).

(5) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат във всички ЦАО на Общината, както и от служители на Дирекция МДТ.

(6) Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ се предоставя в ЦАО – Сливен на адрес: ул. "Цар Симеон" № 1, партерен етаж.

Чл.14 (1) Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Кмета на Община Сливен, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7 дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвеждащите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(2) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на Община Сливен служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(3) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронно табло, интернет страницата на общината;

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър; "Списъка на унифицираните наименования на административните услуги".

(5) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

(6) Ръководителите на съответните структурни звена в 7-дневен срок от влизането в сила на акт, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга, както и заличаване на такава, изготвят актуализацията на административните услуги и формите към тях, съгласуват с отдел "Правно-нормативно обслужване" и предоставят информацията на началник отдел "Административно обслужване и ЦАО" и на служител от отдел ИО, поддържащ сайта на Община Сливен за актуализация във всички информационни средства.

IV .СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 15 Община Сливен служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга.

Чл. 16 (1) Община Сливен осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(2) Когато закон предвижда, Община Сливен служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

(3) От заявителите на административни услуги не се изисква представянето на документи, издадени от общинската администрация, освен ако в закон не е предвидено друго.

Чл. 17 (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното обслужване се извършва от служителите на структурните звена в администрацията, подпомогнати от служителите, приемащи заявления в ЦАО и е под ръководството на секретаря на Общината

Чл. 18 (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Сливен или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

Чл. 19 (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава само едно искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата се осъществява по служебен ред.

(2) Специализираното звено, което следва да извърши административната услуга, осъществява взаимодействие с другите звена на администрацията за осигуряване на необходимата информация относно обслужването.

(3) Звеното прави справка в електронните регистри за набавяне на информация и данни по служебен път или изисква с вътрешен документ/искане/писмо от други специализирани звена документи, необходими за извършването на административната услуга. Разходите, извършени за тези документи, се включва в цената на съответната административна услуга.

Чл.20 (1) 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 разпоредбите на дял едно, глава пета, раздел I на АПК.

(2) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (приложение №2).

(3) Исканията за комплексно административно обслужване (приложение №3) и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинска администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистри и електронните административни регистри.

(4) 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.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен 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 административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.21 (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

V.ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 22 (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за

административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в общинската администрация се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в дирекция „Местни данъци и такси“, отделите „Административно обслужване и ЦАО“ и „Информационни обслужване“, по компетентност.

2. Да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

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

(3) За осигуряване на качествено обслужване на потребителите на услуги, служителите от звеното за административно обслужване задължително преминават специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

(4) Всеки служител в ЦАО получава персонално потребителско име и парола за достъп до АИС. Параметрите на достъп до данните, съхранявани в АИС и правата за извършване на операции върху тези данни, се определят от Ръководството на общината.

Чл. 23 (1) Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции

(2) Служителите от център за административно обслужване имат следните функции:

1. Предоставят на физически и юридически лица информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията;

3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането, за осъществяването на административната услуга по установения ред;

4. Приемат и регистрират заявления или искания за административни услуги, независимо от начина на заявяване

-на място в администрацията

-на място, чрез устно заявяване

-чрез лицензиран пощенски оператор

-заявени чрез информационните портали по ел.път –чрез портала за ел.у-ги, чрез системата поддържана от ДАЕУ, чрез ел.поща

5. Приемат заявления и регистрират запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверят пълнотата на документацията за всяка административна услуга,

7. Дават информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод извършваната административна услуга;

9. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

10. Разяснява начина на плащане, като насърчава картови плащания чрез терминални устройства ПОС;

11. Изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на конкретна дейност по административна услуга, са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

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

3. Да връщат незабавно в ЦАО погрешно адресирани или изпратени до тях преписки, в това

число и със средствата на административната информационна система;

4. Да насочват по компетентност преписки/документи към съответните длъжностни лица.

5. Да не обработват документи, които не са регистрирани в АИС и резолирани чрез средствата на системата, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

6. Да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

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

8. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) и напускане да осигурят достъп на служителя, който ги замества със средствата на АИС.

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

10. Да предават документите за експедиция в ЦАО /деловодството с:

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

10.2.с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

10.3.попълнени реквизити на обратните разписки, включително № на документа който изпращат, отдел и № на кабинет на служителя изпращач на писмото .

Чл. 24 Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението на исканата услуга чрез административната информационна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

2. Да организират подпомагането от специалисти от съответните структурни звена на служителите от ЦАО за даване на компетентни консултации при обявяване на преписки, конкурси, търгове и др.

3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

4. При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация

Чл. 25 Кметът, зам.-кметовете и секретарят на общината преглеждат получените документи и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация. Въвеждането на техните резолюции в АИС е задължение на техническите им сътрудници.

Чл.26 За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Вътрешни правила за деловодната дейност в община Сливен.

Чл.27 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.28 При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в на Вътрешни правила за деловодната дейност в община Сливен, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.29 (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

(3) Електронни документи се издават винаги, когато заявителя е участник в ССЕМ, СЕОС, изготвяне на вътрешни документи и в случаите, когато това се изисква от заявителя на услугата и няма

законови основания за отказ.

(4) Технологиата за издаване на електронни документи е описана във „Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги, работа с електронни документи, подписани с универсален и/или вътрешноеведомствен електронен подпис, достъп до средата за междурегистров обмен (RegiX) в Община Сливен“.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Управление на качеството

Чл. 30 При осъществяване на административното обслужване служителите, спазват следните задължителни стандарти за качеството на административното обслужване:

1. конфиденциалност и изискванията на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни /GDPR/ относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги;

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

3. при разговор по телефон с потребителите съобщават собственото и фамилното си име;

4. легитимират се пред клиента с носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат.

5. спазват задължителните общи стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, както и вътрешни стандарти на обслужване, въведени в Община Сливен с Хартата на клиента;

6. предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, разяснения и формуляри за предоставяните от Община Сливен административни услуги и за услуги, в които Общината е участващ административен орган;

7. оказват помощ при попълване на място на формуляри, предоставят информация относно сроковете за отговор, дават разяснения по изискванията, в това число при искания, които се отнасят за комплексно административно обслужване;

8. след регистриране на преписката, предоставят на клиентите картонче с регистрационния номер на преписката и телефон за връзка с администрацията, както и личен код за достъп деловодна справка;

9. спазват нормативно определените срокове;

Чл. 31 (1) Важен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване, за повишаване имиджа и доверието към администрацията, е качеството на приема и на създадените условия за административно обслужване.

(2) В помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. указателни табели на български и английски език;

2. информационни табла с актуална информация;

3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, оптимални осветление, вентилация и отопление;

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

5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. формуляри на искания/заявления, листи, химикали, брошури, анкетни карти за обратна връзка;

Чл. 32 (1) Община Сливен приема електронно, писмено и устно подадени заявления за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

(2) Пред Община Сливен потребителите на административни услуги се представляват по закон и

по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания, приети от служителите в ЦАО, се сканират и регистрират по общия ред, съгласно вътрешните правила за документооборота в община Сливен и използването на административна информационна система.

(4) Исканията, внесени устно (включително и от приемните дни на кмета и зам.-кметовете и секретаря), се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5.

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

(6) Подписаните с валиден електронен подпис искания за административни услуги са еквивалентни на писмени и устни искания за услуги.

(7) За исканията, подадени по пощата, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от работен ден след регистриране в АИС.

Чл. 33 (1) Община Сливен изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове; с възможност за осигуряване на "обикновени" и "експресни" услуги, както и на такива, извършвани веднага, при възможност и техническа осигуреност.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Паредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Сливен, приета от Общински съвет.

(3) Всички постъпили документи на хартиен носител, които са приети, се сканират незабавно чрез снемане на електронен образ от хартиения оригинал.

(4) Снетият по ал. 3 електронен образ на хартиения документ се въвежда в АИС. Той трябва да е във формат, позволяващ визуализирането му и указан в наредбата по чл. 12, ал. 4 от Закона за електронното управление.

(5) Пълното и точното съответствие на снетия електронен образ със снемания документ се гарантира от служителя, извършил сканирането и се удостоверява чрез името и паролата, с която служителят се идентифицирал пред АИС.

Чл. 34 За съхранение на документи на хартиен носител, за които не е било възможно сканиране, ръководителят на администрацията организира архивно хранилище, съгласно изискванията на Закона за националния архивен фонд.

Чл. 35 (1) Формирането на номерата на входящите и изходящи документи и регистрацията им в официалния документен регистър не подлежат на последваща редакция.

(2) Формирането на номерата на входящите и изходящи документи и регистрацията им в официалния документен регистър става на база използването на административна информационна система в община Сливен, съгласно предварително разработени и зададени номенклатури.

Обратна връзка и изследване на удовлетвореността.

Чл. 36 (1) Община Сливен създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителите :

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО ;
2. анкетни карти и форуми в интернет-страницата на Община Сливен;
3. попълване на Анкетна карта в ЦАО;
4. осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
5. осигуряване на приемно време на граждани и организации;
6. информационни табла, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги на общината;
7. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация чрез сайта на общината;
8. анализ на медийни публикации.

(2) Община Сливен проучва и измерва удовлетвореността на потребителите на административни услуги, не по - малко от един път годишно.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността на сайта на общината.

(4) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Чл.37 Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на Община Сливен по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията

Чл.38 Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КОНТРОЛА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.39 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.40 (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена - директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет страницата на Общината или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

Чл.41 (1) В АИС, като резолюции се регистрират:

1. всички разпореждания в документи на административния орган с разпоредителен характер, в които са посочени крайни продукти от действията на служители, срок за изпълнение и лично отговорен за тяхното изпълнение служител;
2. всички решения, изработени от колективни органи, имащи правата да издават разпореждания.

(2) Разпореждане на ръководител, въведено като задача в АИС от негово име от упълномощен сътрудник, има силата на разпореждане, издадено лично от ръководителя.

Чл. 42 (1) Приключването на работа по изпълнение на задача се отразява в описанието ѝ в АИС.

(2) Ръководителят упражнява текущ контрол по изпълнението на задачите, като следи степента на готовност на създаваните във връзка с изпълнението на задачите документи, съдържащи междинни или крайни резултати от изпълнението.

Чл. 43 (1) Сроковете за изпълнение се определят в самия документ, с подходяща резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

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

Чл.44 Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите вътрешни правила.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Тези правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§2. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД-15-416 от 05.03.2021 г на Кмета на общината.

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

§4. Вътрешните правила да бъдат обявени и във вътрешната информационна система на общината.

§5. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Сливен.

§6. Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила. Те се изготвят от служители в структурните звена с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответното звено, а Регистърът на услугите се утвърждава от секретаря на Общината.

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

§8. Обменът на документи в администрацията и процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени във Вътрешни правила за деловодната дейност и документооборота в Община Сливен.

§9. Процеса и начина на предоставяне на електронни услуги, както и технологията за издаване на електронни документи, е описана във „Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги, приемане, издаване и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален и/или вътрешноведомствен електронен подпис, достъп до средата за междурегистров обмен (RegiX) в Община Сливен“.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение № 1-Заявление за документ/информация/данни/справка за извършване на административна услуга

Приложение № 2- Протокол за устно заявено искане за предоставяне на административна услуга

Приложение № 3-Заявление за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга

ЗАЯВЛЕНИЕ

от.....
ЕГН/БУЛСТАТ.....адрес:.....
телефон за връзка:.....e-mail:.....

Г-н Кмет,

Моля, да

Прилагам следните документи:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
- ☐ по електронен път на електронен адрес,
- ☐ 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.

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:.....

Подпис:.....

гр.Сливен

ПРОТОКОЛ

Днесслужителят
на длъжност
в,

(наименование на дирекцията)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят
с постоянен или настоящ адрес:

гр./с.,
ул. (ж.к.), тел., факс
електронна поща
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

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

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от звеното за административно обслужване
- ☐ По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: Заявител:
(подпис) (подпис)

ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА СЛИВЕН

ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От
постоянен адрес: гр. / с.ул. /ж.к/.....
тел., факс....., електронна поща.....

Моля да бъде образувано 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.....
- 3.....

(посочват се информацията 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:

- ☐ лично от Центъра за административно обслужване,
☐ по електронен път на електронен адрес,
☐ 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.

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.

Подпис:
/...../