



ОБЩИНА БРУСАРЦИ

3680 гр.БРУСАРЦИ, ул.,„Георги Димитров“ № 85, тел. 09783 / 22-11, факс. 09783 / 29-11,
www.brusartsi.com, e-mail: brusartsi@data.bg, brusartsi_adm@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ГАЛИНА АРСЕНОВА

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БРУСАРЦИ

17.04.2015г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ

НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА БРУСАРЦИ



Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в Община Брусарци и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Община Брусарци и Етичния кодекс на общинския служител.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“.

(2) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича 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.

Чл. 4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица

в Община Брусарци:

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;

2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган;

3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. работят съвместно със служителите от други отдели, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;

5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 5. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО).

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

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Община Брусарци се осъществява чрез Център за информация и услуги на граждани, намиращ се в сградата на общината на адрес, ул. "Г.Димитров" № 85, гр. Брусарци, както и в кметствата към Община Брусарци в селата Смирненски, Крива бара, Дондуково и Василовци.

(2) Административното обслужване в Община Брусарци се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Административното обслужване в кметствата от общината се осъществява от определени за това служители, под методическото ръководство на секретаря на общината.

Чл. 7. (1) Служителите, използват символите на Община Брусарци, съгласно Инструкцията за институционална идентичност на администрациите.

(2) Всички служители спазват единни правила при изготвяне на:

1. информационни, промоционални и рекламни материали, отличителни знаци,

визитни картички, материали за кореспонденция, ;

2. указателни табели на входовете на административните сгради, на информационни табла и интернет страницата на общината;

3. образци на заявления/искания, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване;

4. оформление на зоните за административно обслужване, зали за церемонии, работни срещи, пресконференции и др.

(3) Когато общината е бенефициент по програма, финансирана от ЕС, служителите прилагат мерките за информация и публичност, изисквани по проекта.

Чл. 8. (1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от общинската администрация спазват всички принципи и стандарти за качество, съгл. чл. 2 и чл. 20 от Наредбата за административното обслужване, Етичния кодекс на общинския служител и Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента е публикувана на интернет страницата на общината и е на разположение в Информационния център .

(3) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени на информационните табла и на сайта на общината.

Чл. 9. (1) Работното време за работа с клиенти на Центъра за информация и услуги на граждани е от 8:00 ч. до 17:00 ч. и е непрекъснато. Служителите ползват дължителната си дневна почивка съответно от 12.00 ч. до 13:00ч., по споразумение помежду си, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване.

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

Раздел III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. (1) Информация за предоставяните от Община Брусарци административни услуги може да бъде получена от:

1 Центъра за информация и услуги на граждани - гр. Брусарци, в сградата на общината на адрес ул. "Г. Димитров" № 85, гр. Брусарци - телефон: 09783/2311.

2. интернет адрес www.brusartsi.com

4. информационното табло и брошурите с услугите в Информационния център и тези в местата по чл.6, ал.1 от настоящите Правила;

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

1. в Центъра за информация и услуги на граждани - гр. Брусарци, в сградата на общината на адрес ул."Г. Димитров" № 85;

2. на интернет адрес www.brusartsi.com , раздел Административни услуги с възможност за изтегляне.

(3) Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите е:

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

Чл. 11. (1) В Информационния център е осигурена информация за видовете, извършвани в Община Брусарци услуги, реда и организацията за предоставянето им.

(2) Служителите от Центъра за информация и услуги на граждани :

1. осигуряват достъп до формулярите и оказват пълно съдействие при попълването им;

2. предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси.

Чл.12. (1) Информацията по чл.10, ал. 2 се актуализира в 7 дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на общината.

(3) Актуализацията на информацията по чл. 10 се извършва от служителите от звеното за административно обслужване с непосредствено участие на служителите от структурните звена, в чийто предмет на дейност, влиза съответната услуга, съгласувана от директорът на дирекция и одобрена от секретаря на общината.

(4) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на секретаря на общината.

Раздел IV

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 13. (1) Община Брусарци, 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 звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в Информационния център, 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 Брусарци.

(4) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на Община Брусарци, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(5) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от Информационния център 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.

(6) 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.

(7) 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.

(8) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец **(Приложение 1 към Вътрешни правила за организация за административното обслужване в община Брусарци)**.

(9) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подадат по електронен път, лицензиран пощенски оператор и на гише в ЦУИГ. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

(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:

- 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;

- 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 Брусарци на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

Чл. 14. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(2) Технологичните карти се изготвят от директора на дирекцията, извършваща съответната услуга.

(3) Технологичните карти се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направление на дейност, когато технологията е принципно обща.

(4) При настъпили промени в технологичния процес, директорът на съответната дирекция, организира процеса на актуализация на технологичните карти и ги съгласува със секретаря на общината.

(5) Технологичните карти на услугите са на разположение на служителите от Информационния център и дирекциите. В електронната система за регистрация и контрол на документооборота, процесите се реализират съгласно технологичните карти

Раздел V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.15 Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до община Брусарци и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.16 (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до община Брусарци се извършва по реда на АПК.

(2) Общинска администрация Брусарци:

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.13, 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. 13, 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. 17. (1) Заявяването на услугата пред община Брусарци, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение 2 към Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Брусарци). 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. 13, 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) Сроктът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 18 Административният орган по чл. 17, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, 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. 17, ал. 1.

Раздел VI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 19 (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от Центъра за информация и услуги на гражданите, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Брусарци се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на секретаря на общината за организиране на процеса по обслужване и старши експерт „ИО и ОП“, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на общината;

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, регистрация и публикуване на интернет страницата на Община Брусарци;

3. да подпомагат служителите от Информационния център с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от Информационния център могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на

документи при административно обслужване на място.

Чл. 20. (1) Служителите от Центъра за информация и услуги на граждани :

1. предоставят 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, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;
5. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с технологичните карти;
6. дават информация за хода на преписката;
7. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване;
8. предоставят исканите документи.

(2) Служителите от „Местни данъци и такси“, приемат декларации и документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готовите документи на физически и юридически лица, организации и други институции;

(3) Служителите от местата по чл.6, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готовите документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

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

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ, „Номенклатура на делата със срокове на съхраняване на Община Брусарци “ и „Инструкция за документационната и деловодната дейност в Община Брусарци“.
3. да връщат незабавно във Информационния център 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 не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, 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. да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

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

(5) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система “Акстър“; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

(4) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в „Инструкция за документационната и деловодната дейност в Община Брусарци“.

(5) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация е регламентирана с „Процедурата по предоставяне на достъп до обществена информация“, утвърдена от кмета на общината.

Раздел VII

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 21 (1) Служителите от Информационния център, в координация и със съдействие на служителите от структурните звена извършват услуги в следните направления:

1. Гражданска регистрация и актосъставяне;
2. Общинска собственост;
3. Устройство на територията и кадастър;
4. Екология и земеделие ;
5. Местни данъци и такси;

6. Търговия, туризъм и транспорт;

7. Социални дейности.

(2) Приемът на документи се осъществява на съответните гишета във Информационния център, в зависимост от вида на услугата.

Чл. 22. (1) След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

(2) При установяване на недостатъци в искането се прилага чл. 30 от АПК.

(3) Ако се установи, че Общинската администрация не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК.

Чл. 23. Кметът, зам.кметовете и секретарят на общината преглеждат преписките насочени към тях и ги резолират, като ги насочват към съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация.

Чл. 24 Директорите на дирекции също могат да възлагат с резолюция изпълнението на служебните преписки, насочени към тях на подчинените им служители.

Чл. 21. (1) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в системата за електронно деловодство, като входящите и изходящите документи се сканират. Резолираните документи се изпращат до изпълнителя/изпълнителите посочени в резолюцията.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

Чл. 25. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от една дирекция, всички ангажирани служители, носят отговорност за качествено изпълнение на услугата в определения срок.

Чл. 26. Длъжностните лица са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на общината.

Чл. 27. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от директора на дирекция, ако спорът е в рамките на дирекцията, когато има разногласия между служители от различни дирекции, спорът се решава от секретаря на общината.

Чл. 28. (1) Документите се изготвят за подпис от името на кмета на общината.

(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 лица.

Чл. 29. (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват както следва:

1. всички заповеди, преди подписване от името на общината задължително се съгласуват в следния ред: директор на дирекция, юрисконсулт.

2. всички договори, преди подписване от кмета на общината се подписват от гл. счетоводител след съгласуване с юрисконсулт.

3. договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от: юрисконсулт и гл. счетоводител.

(2) Кметът, зам.кметове и секретарят на общината следят и изискват преди подписване на документ, същият да е съгласуван със съответните служители.

Чл. 30. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в Информационния център/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, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

(3) Подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги се предоставят на потребителите в зависимост от заявеното от тях желание – на място, на посочен адрес, по електронен път и др.

(4) Служителите от Информационния център, вписват начина, по който е предоставен документа на клиента в екземпляра, който остава в общината.

(5) Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдената Процедура за достъп до обществена информация в Община Брусарци за приложение на Закона за достъп до обществена информация.

Раздел VIII

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 31. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 32. Контролът се осъществява от резолиралния документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник кметове;
3. Секретар;
4. Директор на дирекция;

Чл. 33. Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в електронната система, лично във Информационния център или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 34. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, технологичните карти, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7 (седем) дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Когато са необходими допълнителни доказателства, решението зависи от колективен орган или се изисква съгласие на трета страна, срокът за извършване на административна услуга е съобразно чл. 57 от АПК, освен ако в специален закон е предвидено друго.

Чл. 35. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, „Номенклатура на делата със срокове на съхраняване в Община Брусарци” и „Инструкцията за документационната и деловодната дейност в Община Брусарци “.

Раздел IX

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 36. (1) Общинска администрация - Брусарци приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Писменото искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор и на гише в Информационния център.

(3) Исканията, подадени по пощата, по електронната поща, се считат за подадени, макар и извън работното време на общинската администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

(4) Писмените искания приети от служителите от Информационния център, се регистрират по общия ред съгласно „Инструкцията за документационната и деловодна дейност в община Брусарци “.

(5) Исканията внесени устно се отразяват в протокол подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило и се регистрират по общия ред съгласно „Инструкцията за документационната и деловодната дейност в община Брусарци” .

(6) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от други

граждани или организации, чрез представяне на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

.Чл. 37. (1) Община Брусарци изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени” и „експресни” услуги посочени в „Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги в община Брусарци“.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно „Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги в община Брусарци“, приета от ОбС Брусарци и достъпна през сайта на общината.

(3) Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата /ел. поща, в т.ч. и във връзка с лошо администриране е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

(4) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Центъра за информация и услуги на граждани е не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 30 минути.

(5) Тези срокове не се спазват в случай на форсмажорни обстоятелства или при наличие на причини, независещи от общинската администрация.

Чл. 38. При работа с клиенти служителите от фронт офиса спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Брусарци с Хартата на клиента и Етичния кодекс на общинския служител.

Раздел X

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 39. (1) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на Общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

(2) анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(3) предложения и сигнали, подадени до Общинската администрация, които не са

от нейната компетентност, се препращат в 7/ седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(4) решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на общината по реда на АПК.

(5) когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(6) предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(7) предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(8) производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 40. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Раздел XI

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.41. (1) Отношенията между потребителите на услуги и Общинската администрация се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустрани взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с:

1. гражданите на територията на Община Брусарци;
2. физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон;
3. териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.

(2) Общинската администрация осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. кутия за жалби, сигнали и предложения във Център за информация и услуги на граждани ;
2. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска

администрация;

3. указателни табели и табла с максимална информация относно видовете извършвани административни услуги;

4. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания. Предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на общината;

5. лично участие на кмета на общината в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;

6. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на Общинския съвет и Общинската администрация, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.

7. определяне на приемни дни на кмета:

а) приемният ден се провежда в четвъртък от 14 до 16 часа;

б) приемът е с предварително записване на телефон 09783/2211;

в) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят пред кмета, както и телефон за обратна връзка;

г) при преценка от кмета на общината, че поставения въпрос е от компетентността на зам.-кмет, гражданинът се насочва за среща със съответния заместник-кмет;

Чл. 42. (1) Община Брусарци проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж годишно, посредством анкетни карти и чрез устройства „СЕМКО”, като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

(2) Анкетите се обобщават от комисия, назначена със заповед на кмета на общината.

Чл. 43. Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината .

Чл.44. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на общината.

Чл. 45. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от общинската администрация

§2. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на Настоящите вътрешни правила се осъществява от Секретаря на Община Брусарци.

§3. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат

разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на общинската администрация, „Процедурата за достъп до обществена информация в Община Брусарци” за приложение на Закона за достъп до обществена информация, „Номенклатура на делата със срокове на съхраняване” в Община Брусарци и „Инструкцията за документационната и деловодната дейност „

§4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на общината.