



Република България
Пловдивска Област

Община Марица

РАЗРАБОТВАНЕ НА ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ГРАЖДАНИТЕ



Европейски съюз



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората



ОПАК. Експерти в действие

2010

Този продукт е разработен от Национална асоциация правна инициатива за местно самоуправление в рамките на проект „Ефективна, прозрачна и почтена Община“ по Оперативна програма „Административен капацитет“ 2007-2013, Под приоритет 1.2. Прозрачна и почтена държавна администрация, Бюджетна линия: BG051PO002/08/1.2-04 се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд окъществяван от Община Марица





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ..... | 3 |
| ГЛАВА ВТОРА. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ..... | 4 |
| ГЛАВА ТРЕТА. ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ | 6 |
| ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. ЗВЕНА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ..... | 7 |
| ГЛАВА ПЕТА. ПРИНЦИПИ НА СЛУЖЕБНОТО НАЧАЛО | 9 |
| ГЛАВА ШЕСТА. ПРИНЦИПИ И МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНА РАБОТА С ГРАЖДАНИТЕ | 12 |
| ГЛАВА СЕДМА. ОБРАТНА ВРЪЗКА И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ..... | 13 |
| ГЛАВА ОСМА. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО КАЧЕСТВОТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА ОПРЕДЕЛЕНИТЕ СРОКОВЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ | 14 |
| ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ..... | 15 |



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

УТВЪРДИЛ:

СЕКРЕТАР:

/...../

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА „МАРИЦА”

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. Тези вътрешни правила, наричани за краткост „Правилата”, за организация на административното обслужване в Община „Марица”, наричана по-нататък „Общината”, уреждат и регулират:

- организацията на работата на административните структури в Общината по приемането, регистрирането, разпределянето, разглеждането на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на граждани, фирми и организации;
- взаимодействието на административните структури на Общината и последователността на извършваните от служителите на Общината действия при предоставяне на административно обслужване на граждани, фирми и организации;

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията на Общината при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 3. /1/ Община Марица осъществява административно обслужване при спазване на общите принципите на законност, съразмерност – разумност, добросъвестност и справедливост, служебно начало, истинност, равенство и взаимно уважение, самостоятелност и безпристрастност, бързина и процесуална икономия, достъпност, публичност и прозрачност, последователност и предвидимост, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, съпричастност и конфиденциалност.

/2/ Административното обслужване в Община „Марица” се осъществява и при спазване на принципите, установени в:

- Закона за администрацията;
- Административно-процесуалния кодекс /АПК/;
- Етичен кодекс на Община Марица;
- Хартата на клиента на Община Марица; и
- Наредбата за общите правила за организация на административното обслужване.

/3/ Административното обслужване в Общината се осъществява на български език;

Чл.4. /1/ „Административното обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община „Марица”

/2/ „Административна услуга” е:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 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;
- експертните, 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.

ГЛАВА ВТОРА. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. /1/ Административното обслужване в Община „Марица” се осъществява чрез „Център за услуги и информация на гражданите” (ЦУИГ), обозначен с указателни табели на кирилица и латиница, в сградата на Общината с адрес: Пловдив, бул. „Марица” 57А и от служителите в Дирекция „Местни данъци и такси” в сградата с адрес: Пловдив, ул. „Средец” 16.

/2/ Административното обслужване в Община „Марица” се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.6. Освен символите на Община „Марица” – герб и знаме, се използват логото и слогана на държавната администрация при:

- изготвяне на информационни и промоционални материали;
- изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата на Общината;

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

Чл.8. Общинската администрация гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

- да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
- да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
- да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- да използват ясен и точен език;
- да умеят да убеждават;
- да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересующи го въпроси;
- да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на граждани;
- да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.
- да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
- да не повишават тон при проявена раздражителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
- да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
- да се обличат съгласно установените норми в Общината;
- да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да окажат помощ;
- да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;
- да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
- да защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не разкриват поверителна информация;
- да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;

Чл.9. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община „Марица”, както и на информационните табла.

Чл.10. Работното време за работа с клиенти в „Центъра за услуги и информация на гражданите се определя със Заповед на Кмета на Общината по предложение на Ръководителя на структурното звено.

ГЛАВА ТРЕТА.

ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.11. /1/ „Центърът за услуги и информация на гражданите” /ЦИУГ/ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от Администрацията на Община „Марица”.

/2/ Информацията за административното обслужване се предоставя на базата на принципите, посочени в Чл.3. и критериите, посочени в Чл.8. на настоящите Правила.

Чл.12. /1/ Информация за предоставяните от Община „Марица” услуги може да бъде получена от:

1. Звено за административно обслужване: „Център за услуги и информация на гражданите” на адрес – Пловдив, бул. „Марица” 57А на телефони: 032/907-807; 032/907-809
2. и на адрес: Пловдив, ул. „Средец” 16; телефони: 032/947-175; 032/947-176
3. интернет адреси – obsthina_maritsa@evrocom.net, obshtina@maritsa.org, www.maritsa.org
4. информационните табла в „ЦУИГ” и на ул. „Средец” 16

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

- на местата, посочени в чл.4, ал.1 от настоящите Правила;
- на интернет страницата на Общината – с възможност за изтегляне и подаване по електронен път;

Чл.13. /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни материали и интернет страницата на Общината;

/3/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служители от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл. 14. Дейността на служителите в звената за административно обслужване се изразява в:

- вежливо посрещане и изслушване на гражданите;
- създаване на условия посетителите на Общината да се чувстват удобно и да бъдат удовлетворени от начините на обслужване в Община „Марица”;
- информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

- информирание за специализирания прием на останалите служители от Общината, ако посетителят се интересува от това;
- информирание и консултиране за решаването на проблемите по компетентност от администрацията на Общината;
- регистриране в деловодно-информационната система на жалби, сигнали, предложения, заявления и пр., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;
- попълване на регистрационно-контролна карта, за всеки отделен случай независимо от начина на постъпването на информацията – устно или писмено;
- предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информирание за срока на изпълнение;
- даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
- приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ от Общината;
- приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
- извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;
- актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;
- вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
- създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Общината.

/2/ При необходимост от по-компетентна информация служителят от звеното за административно обслужване се свързва със или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

/3/ При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от Общината се сигнализират охранителните органи.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.

ЗВЕНА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.15. /1/ Звената за административно обслужване в Община „Марица” имат за цел да осигурят тясно сътрудничество между Общинската администрация и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички комуникационни канали за достъп, посочени в Чл.12. на настоящите Правила.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

/2/ Всички служители, работещи в звената за административно обслужване на Общината извършват административно обслужване на принципа на „едно гише” с цел улесняване на процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

/3/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в Община „Марица” заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

/4/ При обективна възможност за извършване на интегриране на междуведомствени услуги, заявителят подава едно искане в центъра за обслужване на граждани, адресирано до Кмета на Общината. В искането изрично се заявява съгласие за предоставяне на лични данни, относно снабдяване по служебен път с документи, издавани от други администрации.

/5/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.16. Местоположението и вътрешният дизайн на приемната зала с гишета за административно обслужване отговарят на условията за функционалност. В помещението на приемната са осигурени:

- указателни табели на български език;
- информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
- логото на Общината;
- приветлива, чиста и безопасна обстановка;
- добро осветление, вентилация и отопление;
- обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;
- лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;
- удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
- свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
- информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дипляни, брошури.

Чл. 17. /1/ Служителите от дирекциите на специализираната администрация на Общината осъществяват прием на граждани по месечен график.

/2/ Месечният график по ал.1 се утвърждава от Секретаря на Общината и се огласява чрез информационното табло, интернет страницата на Общината или по друг подходящ начин.

/3/ Служителите по ал.1 изготвят отговори на писма на граждани и юридически лица по въпроси с фактическа и правна сложност, съобразно своята компетентност.

Чл. 18. /1/ Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от звената за административно обслужване на Общината има право да получава, а служителят, към



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

когато е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

/2/ Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

Чл.19. /1/ При взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия, се използват регистрационно-контролни карти.

/2/ Регистрационно-контролните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направление на дейности, когато технологията е принципно обща.

ГЛАВА ПЕТА. ПРИНЦИПИ НА СЛУЖЕБНОТО НАЧАЛО

Чл.20. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община „Марица” се задължават:

- да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно обслужване на „ЦУИГ” по компетентност;
- 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 в „Център за услуги и информация на гражданите”;
- да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

Чл.21. /1/ Служителите на Общината 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, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

- да обработват материалите след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок;
- след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за държавния архивен фонд /ЗДАФ/;
- да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

- да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
- да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служители от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
- да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
- при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
- при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
- да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес и входящия номер на писмото, на което се отговаря;

Чл.22. Ръководителите на структурни звена за длъжни:

- да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
- 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;
- 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 от служебната документация;

Чл. 23. Дейността на служителите от дирекциите на Общината в определените часове за специализиран прием се изразява в:

- консултиране по поставения конкретен казус от посетителя и предлагане на варианти за решаването на проблема по най - ефикасния начин;
- попълване на регистрационно-контролна карта за всеки отделен случай с кратка анотация за предложения/избрания от гражданина път за решаването на проблема;
- участие в периодичния анализ на данните от специализирания прием на граждани, с предложения за решения на типови проблеми по социалните политики на Общината или административното обслужване.

Чл.24. /1/ След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 25. /1/ В случаите, когато е необходимо да се ползват услуги на хора, владеещи жестомимичен превод, служителят от Общината се свързва с този човек-тълковник, с когото е сключен договор за услуги, като в рамките на 3 работни дни трябва да се



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

организира предоставянето на административно обслужване посредством жестомимичен превод.

/2/ В случаите, когато се депозира писмо на Брайл, ръководителят на звеното за административно обслужване изисква превод от тълкувател, с когото Община „Марица“ е договорила предварително предоставянето на такъв тип услуги; след което се дава ход на писмото в стандартните срокове. Тълкувателят прави превод на Брайл, въз основа на изготвения от администрацията отговор.

Чл.26. /1/ Заместник-кметовете и Секретарят 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 и други служители в Общинската администрация.

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

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа следните реквизити:

- изпълнител;
- срок за изпълнение;
- дата на резолиране; и
- подпис на резолиращия.

/4/ При необходимост от повече изпълнители резолиращият определя конкретно за всеки изпълнител частта от задачата.

Чл.27. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

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

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на резолиращия.

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

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай всички се подписват за съставители.

Чл.28. /1/ 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, а при негово отсъствие от упълномощен Зам.-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на Закон за местното самоуправление и местната администрация /ЗМСМА/ от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.29. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане печата на Общината на подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране, 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.

ГЛАВА ШЕСТА.

ПРИНЦИПИ И МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНА РАБОТА С ГРАЖДАНИТЕ

Чл.30. Община „Марица“ извършва подбор на персонала за работа в звената за административно обслужване на гражданите с цел постигане на ефективна комуникация с граждани, фирми и организации и тяхното удовлетворение от работата им с административните структури на Общината.

Чл.31. /1/ Индивидуални административни актове във връзка с извършваните административни услуги от Общината се приемат и писмено, и устно, при подадени искания за издаване на такива документи.

/2/ Исканията, които са представени в писмен вид се приемат от съответните служители на звената за административно обслужване, като се регистрират по общия ред съгласно „Инструкция за деловодната дейност на Община Марица“.

/3/ Във връзка с онези искания, които са отправени устно, се съставя протокол, в който се подписва и заявителят, и приелото тези искания длъжностно лице. След съставяне на протокола исканията се регистрират по общия ред, съгласно посочената инструкция в чл.31., ал.2.

/4/ При предлагането на административни услуги на физически и/или юридически лица се допуска те да ползват свои представители при представяне на нотариално заверено пълномощно.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община „Марица“.

/6/ За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната поща, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден.

Чл.32. Сроковете за изпълнение и дължимите такси и цени на услугите се извършват съгласно „Наредба за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги“, извършвани от Общинската администрация, приета от Общинския съвет на Община „Марица“.

Чл.33. При работа с клиенти, служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, включително по Чл.3, ал.2 на настоящите Правила, както и на основата на други вътрешно-нормативни документи на Община „Марица“.

ГЛАВА СЕДМА. ОБРАТНА ВРЪЗКА И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 34. С цел постигане на взаимодействие между Общинската администрация и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез:

- анкетна карта за обратна връзка, попълнена по интернет чрез интернет-страницата на Община „Марица” или на хартиен носител;
- формуляр срещу корупционни практики в Община „Марица”;
- свободен текст на хартиен носител срещу корупционни практики в Община „Марица”;
- формуляр на Община „Марица” за похвала/оплакване;
- свободен текст на хартиен носител за похвала/оплакване от административните услуги и/или служители на Община „Марица”;
- Кутии за писма до Кмета на Общината, Зам.-кметовете, Секретаря и Председателя на Общинския съвет, поставени във фоайето – до входа на сградата;

Чл. 35. Служителите от звената за административно обслужване на Общината попълват получените данни в електронна таблица или в специален регистър на хартиен носител.

Чл. 36. /1/ Данните по чл. 34-35 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

/2/ Предложенията се разглеждат на нарочни заседания на Комисия, отговаряща за качеството на административното обслужване в Община „Марица”.

Чл. 37. /1/ На базата на получените данни чрез различните комуникационни канали се прави обособяване на потребителите на административни услуги на Общината в целеви групи. Тези групи служат като целеви групи за допитвания по отношение на предприемането на конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

/2/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата на Община „Марица”.

ГЛАВА ОСМА.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО КАЧЕСТВОТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА ОПРЕДЕЛЕНИТЕ СРОКОВЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.38. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.39. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, който е поставил резолюция върху документа на следните нива:

- 1) Кмет;
- 2) Заместник-кметове;
- 3) Секретар;
- 4) Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели;

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система през интернет или лично в „ЦУИГ” или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.40. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ 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 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, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

Чл.41. Всички дейности по документите – от регистрацията до предаването им за архивиране се извършват съгласно настоящите Правила и Инструкцията за деловодната дейност.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване на Община „Марица“ се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006г /ДВ, бр.78 от 26.09.2006г/ и са съобразени с АПК и Закона за администрацията.

§2. Ръководителите и служителите в Общинска администрация се длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§3. Указания по прилагането на настоящите вътрешни правила дава Секретаря на Общината.

§4. Изменения и допълнения на Правилата се извършват по реда на приемането им.

§5. /1/ Регистрационно-контролните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена.

/2/ Регистрационно-контролните карти на процесите се утвърждават от Секретаря на Общината и стават неразделна част от настоящите Правила.

§6. Регистрационно-контролните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете за административното обслужване чрез автоматизирането му.

§7. Правилата влизат в сила от _____ година.