I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Созопол служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в община Созопол се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиента на община Созопол, Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност в Община Созопол.

Чл. 3. 1/ „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Созопол.

/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;
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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4,/1/ Административното обслужване в община Созопол се осъществява чрез звеното „Фронт Офис и информационно обслужване”, в сградата на Община Созопол, в Центъра за административно и информационно обслужване (ЦАИО), на адрес: пл. „Хан Крум” №2.

/2/ Административното обслужване в община Созопол се осъществява с непосредственото сътрудничество Между отделните звена в Общината и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Созопол задължително използва своите герб и знаме, 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.
Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на Община Созопол и на информационните табла.

Чл.8. Работното време за работа с клиенти в ЦАИО е от 08,30 ч. до 17,15 ч., а в Отдел “Приходи от местни данъци, такси и услуги” - от 8.30 часа до 15.30 часа..

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът за административно и информационно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Созопол, при спазване на нормата чл. 13 от ЗЕУ.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
Достъпна за хора с увреждания;
Без абревиатури, съкращения и препратки.
Чл. 10. /1/ Информация за предоставяните от Община Созопол услуги може да бъде получена:

от звеното „Фронт Офис и информационно обслужване” на посочения по- горе адрес;
на телефоните: 0550/2-57-23, 0550/2-57-60, 0550/2-57-03 - ЦАИО;
на телефоните: 0550/2-57-35 и 0550/2-57-78- Отдел “Приходи от местни данъци, такси и услуги”;
на интернет адрес www.sozopol.bg;
на информационните табла в сградата на общинска администрация Созопол;
компютърен терминал – КИОСК.
/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на

разположение:

в ЦАИО и Отдел “Приходи от местни данъци, такси и услуги”;
на интернет адрес: www.sozopol.bg с възможност за изтегляне.
Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства

брошури, информационни табла, електронно табло, интернет-страницата на общината;
/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ);

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от ЦАИО, с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ 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.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за административно и информационно обслужване, който организира изпълнението по служебен ред.

/2/ 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.

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

Чл. 14. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното „Фронт Офис и информационно обслужване”, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Созопол се задължават:

Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното „Фронт Офис и информационно обслужване” по компетентност;
Да подпомагат служителите от звеното „Фронт Офис и информационно обслужване” с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.
/2/ Служителите от звеното „Фронт Офис и информационно обслужване” могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Созопол, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.15. /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното „Фронт Офис и информационно обслужване”:

предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга по установения ред;
приема заявления или искания;
приема заявления и регистрира запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
дава информация за хода на работата по преписката;
осъществява връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
предоставя исканите документи;
разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.
/3/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
да връщат незабавно в ЦАИО погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
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;
да информират прекия си ръководител, респ. 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 ЦАИО с:
точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);

с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

да контролират движението на документите и на изпълнението чрез 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 на служебната документация;
Чл.17. 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.

Чл.18./1/ Кметът, заместник кметовете и Секретаря, или оправомощено съгласно специална заповед на кмета длъжностно лице, 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 звена или други служители в Общинската администрация.

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

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

Чл. 19. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система на Общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходим брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

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

/31 Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

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

Чл. 20. 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, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определеното със заповедта на Кмета лице,

Чл. 21. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАИО за извеждане след полагане на печата на Общината, подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляра, 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.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 22./1/ Община Созопол приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Созопол 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.

/3/ Писмените искания, включително жалби, протести, сигнали и предложения, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред,

съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Созопол и Устройствения правилник на общинската администрация на община Созопол.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол /Приложение №1/, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкция за деловодната дейност в община Созопол и Устройствения правилник на общинската администрация на община Созопол.

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

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

/7/ Обжалването на действията на административния орган се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

-

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.23 /1/ Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него.

/2/ Заявителят подава заявление по образец, съгласно Приложение №2, в което посочва:

наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган по ал.1
3.начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт, съгласно чл.61, ал.4 от АПК.

/3/ При подаване на заявлението по ал. 2 заявителят заплаща на административния орган по ал. 1 съответната такса за осигуряване на информацията и доказателствените средства, ако такава се изисква.

/4/ Към заявлението по ал. 2 се прилагат:

попълнено заявление до компетентния орган за съответната услуга;
информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3 .документ за платена такса, ако такава се изисква.

Чл. 24 Административният орган по чл. 23:

образува производството като проверява наличието на приложенията по чл. 23, ал.. 2;
изготвя информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат изпратени до компетентния орган в сроковете за извършването на съответната административна услуга;
изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.
Чл.25 Отстраняването на недостатъци в искането се извършва по реда на чл. 30 от АПК.

Чл.26 Компетентният орган издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение. Административният акт, съответно отказът се изпраща на заявителя по начина, посочен в заявлението по чл. 23 /2/.

Чл.27. /1/ Община Созопол, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи" и „експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Созопол, приета от Общински съвет.

Чл.28. При работа с клиенти служителите от звеното „Фронт Офис и информационно обслужване" спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Созопол с Хартата на клиента и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството ISO 9001:2008.

Чл.29. /1/ Община Созопол създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

анкетна карта за административното обслужване в сградата на Община Созопол;
пощенска кутия за сигнали срещу корупция в сградата на Общината;
книга за коментари, похвали или оплаквания.
/2/ Община Созопол проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по- малко от веднъж годишно.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността.

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратната връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

-

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

Чл.30. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.31. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа на следните нива:

Кмет;
2. Заместник-кметове;

3. Секретар ;

4. Главен архитект;

5. 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 справка за движението на преписката им в електронната система, лично

във ЦАИО или подаване на жалба, по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.32. /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.33. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите Правила и Инструкцията за деловодната дейност в Община Созопол.

-

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

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

§3. Настоящите правила влизат в сила от датата на извеждане на заповедта на Секретаря на Общината в деловодната електронна система „ЕВЕНТИС“.