



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" № 19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



УТВЪРДИЛ

Хайрие Мехмед
Секретар на Община Джебел

04.04.2022 год

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба за Административния регистър /НАР/, чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

2022 ГОДИНА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Община Джебел се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Община Джебел:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните 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“ /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Джебел.

(2) „Комплексно административно обслужване“ /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Джебел, 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.

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

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Община Джебел се осъществява чрез:

- „Център за административно обслужване" (ЦАО), оборудван с указателни табели на български език. ЦАО е в сградата на Общината с адрес гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19. В непосредствена близост до ЦАО има общински паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания; мястото е обозначено със съответния знак. ЦАО се намира на първия етаж от сградата на Община Джебел и е осигурен достъп за хора в неравностойно положение.

- обслужването на граждани на отдел „Местни данъци и такси“ е в сградата на общината, в гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19.

- Електронно през интернет-страницата на Община Джебел.

(2) Заплащането на административните услуги в ЦАО и за обслужване на граждани от отдел „Местни данъци и такси“ се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(3) Административно обслужване в Община Джебел се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(4) Центърът за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“:

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. 5. Община Джебел използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;

2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

3. изготвяне на служебни карти и други отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения.

Чл. 6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

Чл. 7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Джебел.

Чл. 8. (1) Работното време за работа с клиенти в Център за административно обслужване на ул. „Еделвайс“ № 19 е от понеделник до петък от 8.15 до 17.15 часа 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 един астрономически часа, след обявеното работно време.

III. ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл. 9. (1) Пропускателният режим в сградата на Община Джебел е регламентиран във Вътрешни правила за пропускателния режим в сградата на Община Джебел.

(2) Граждани и служебни лица се приемат от Кмета на Община Джебел, когато имат предварително заявен час за среща.

(3) Кметове и кметски наместници на кметства и наместничества, директори и ръководни лица на ведомства и институции се ползват с предимство при приема.

(4) При възможност, Кмета на Община Джебел може да приема външни лица без предварителна договорка.

(5) Приемният ден на Кмета на Община Джебел с граждани е всяка сряда от 13:30 часа до 16:30 часа в кабинет № 27 на четвъртия етаж в сградата на Община Джебел.

(6) Записването за среща с Кмета на Община Джебел се извършва при административният сътрудник по телефона или лично.

(7) Приемното време на заместник-кметовете на Община Джебел е без предварително записване, след уведомяване по телефона от оперативен дежурен по общински съвет за сигурност.

(8) Приемното време на Секретаря на Община Джебел е без предварително записване, след уведомяване по телефона от оперативен дежурен по общински съвет за сигурност.

(9) Приемното време на Главния архитект е в понеделник: от 13:30 часа до 16:30 часа и в петък: от 09:00 часа до 12:00 часа без предварително записване, след уведомяване по телефона от изпълнител-портиер или от оперативен дежурен по общински съвет за сигурност.

(10) Приемното време на директорите на дирекции е без предварително записване, след уведомяване по телефона от оперативен дежурен по общински съвет за сигурност.

(11) При неугговорени срещи, гражданите се допускат за среща, след съгласуване по телефона със служителя, с когото искат да осъществят среща.

Чл. 10. Приемното време на отделите в Общинска администрация за работа с граждани се осъществява, както следва:

- Отдел „Общинска собственост и горско стопанство“ - всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа;
- Отдел „ТСУ, екология и чистота“ - всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа;
- Отдел „Европейски програми и туризъм“ - всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа;
- Отдел „Финансово счетоводен“ - всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа.
- Отдел "Местни данъци и такси"- всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа;
- Отдел "Хуманитарни дейности"- всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа;
- Отдел "Административно-правно обслужване, гражданска регистрация и информационно обслужване"- всеки работен ден от 08:15 до 17:15 часа.

Чл. 11. Не се допускат външни лица в кабинетите без присъствие на служител от Общинска администрация.

Чл. 12. Административното обслужване в Община Джебел се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения служителите в ЦАО в Община Джебел носи отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в Община Джебел се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. Във фоайето пред ЦАО се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 13. Продължителността на седмичното работно време на служителите в общинска администрация е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

Чл. 14. (1) Работното време на служителите е от 08:15 часа до 17:15 часа.

(2) Обедната почивка на служителите е от 12:00 часа до 13:00 часа.

(3) В ЦАО режимът на работа с потребителите е непрекъсваем, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, от 08:15 часа до 17:15 часа.

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

(5) Оперативните дежурни по ОбСС извършват своите задължения съгласно график, изготвен ежемесечно от Гл. спец. „Служел по сигурността на информацията и ОМП“.

IV. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) Информация за предоставяните от Община Джебел услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в Центъра за административно обслужване, в отдел „Административно и правно обслужване“, гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19 и отдел „Местни данъци и такси“.

2. интернет страницата на Община Джебел на адрес: <https://dzhebel.bg/>

3. Регистър и ауслугите в Административен регистър на адрес:
<http://iisda.government.bg/>

4. Телефон: 03632/ 2227 - за „Общински център за административно обслужване“ и телефон на отдел „Местни данъци и такси“ - 03632 / 2137.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 16. (1) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19, както и от отдел „Местни данъци и такси“ и на интернет страницата на Община Джебел в секция „Административни услуги“.

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на община Джебел по реда на чл.7, ал.2 от НАО, който е на разположение в ЦАО, както и на интернет страницата на Общината в секция „Административни услуги“ /приложение № 2/.

(3) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат в Центъра за административно обслужване по чл.15, ал.1, т.1.

(4) 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 сградата на общинска администрация в Центъра за административно обслужване, гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19 от 08:15 до 17:15 часа.

Чл. 17. (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 Джебел, 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 въвежданите 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 Джебел служители, в срок 7 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;

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

V. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 18. (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 Община Джебел.

Чл. 19. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят от началниците на отделите за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

Чл. 20. Община Джебел служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга.

Чл. 21. Община Джебел осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 22. Когато закон предвижда, Община Джебел служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 23. (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 подпомага от служителите, приемащи заявления /по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила/, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл. 24. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК (*приложения № 3, 4, 5*).

(3) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, съгласно утвърден образец (*приложения № 6, 7*).

(4) Исканията за комплексно административно обслужване 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, регистрите и електронните административни регистри.

(5) 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.

(6) 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 лицензияния пощенски оператор при подаване на пратката;

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

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

Чл. 25. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Джебел се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;
2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване 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 Джебел, 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.

Чл. 26. (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, определени с резолюция за изпълнение на административната 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 задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. да не обработват документи, които не са: регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. заместващите задължително да обработват документи/регистрации, резолирани/ на/до замествания колега;
8. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

10. при напускане на длъжността да предадат с доклад всички документи на прекия си ръководител;

11. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението);
- входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 27. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с доклад на служебната документация.

Чл. 28. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкция за организацията на деловодната дейност и общинския архив в Община Джебел.

Чл. 29. 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 Заповед на кмета на община Джебел лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл. 30. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкция за деловодната дейност и документооборота в Община Джебел, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 31. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един, 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.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

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

(2) Пред Община Джебел 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 (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звеното за административно обслужване, се

регистрират по общия ред, съгласно Инstrukция за деловодната дейност и документооборота в Община Джебел и Устройствения правилник на общинска администрация - Джебел.

(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 и Инstrukция за организацията на деловодната дейност и общинския архив в Община Джебел.

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

(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.

Чл. 33. (1) Община Джебел изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Джебел, приета от Общински съвет - Джебел.

Чл. 34. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Джебел с Хартата на клиента, Етичен кодекс.

Чл. 35. (1) Община Джебел създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО ;

2. анкетна карта в интернет страницата на Община Джебел;

3. попълване на Анкетна карта в ЦАО;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на интернет страницата на Общината;

5. осигуряване на приемно време на граждани и организации.

Началник на отдел АПО проверява ежеседмично каква входяща кореспонденция е получена по различните канали за обратна връзка с клиентите на административни услуги и я разпределя по компетентност за отговор от съответните структурни звена на Общинска администрация.

(2) В резултат на получената и анализираната информация, от всички канали за обратна връзка, се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VIII. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 36. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 37. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. на хартиен носител;
2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 38. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 39. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основаниято за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 40. Въз основа на получената по реда на чл. 38 и чл. 39 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното, отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 41. Издаденото по реда на чл.39 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 42. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилага съответно Инstrukция за организацията на деловодната дейност и общинския архив в Община Джебел.

Чл. 43. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

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

Чл. 44. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 45. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар на Община;
4. Ръководители на звена - директори на дирекции и 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 деловодната електронна система през интернет или лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 46. (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) Сроктът 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 деловодната електронна система.

Чл. 47. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за организацията на деловодната дейност в общинския архив в Община Джебел и Устройство на правилник на общинска администрация - Джебел.

X. СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 48. (1) Изявления за медиите дава само Кмета на Община Джебел или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от упълномощено от Кмета на Община Джебел лице.

(3) Информацията по ал.2 се съгласува задължително с Кмета на Община Джебел.

(4) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от Секретаря на Общината.

§ 2. 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.

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

§ 4. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за административно обслужване.

§ 5. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§ 6. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаване от Секретаря на Община Джебел.



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ПРОТОКОЛ

Днес служителят

На длъжност

В

(наименование на звеното)

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.

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 Информационен център
- ☐ По електронен път на електронен адрес.....

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ

ОТ.....,

ЕГН/БУЛСТАТ.....

адрес:

телефон за връзка:..... e-mail:.....

Г-н Кмет,

Моля, да ми бъде издаден документ за.....

.....

.....

.....

.....

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 поща,
- ☐ 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. ДЖЕБЕЛ

(.....)



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От

постоянен адрес: гр. / с., ул. /ж.к./.....

тел.:, 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 поща,
- ☐ като вътрешна куриерска пратка,
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

Приложени документи:

- ☐ Заявление до компетентният орган, по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- ☐ Информация или документи, изискани от компетентният орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- ☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр. / с.

(.....)



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

От

(трите имена на заявителя / наименованието, седалището, адрес на управление и други данни на заявителя)

адрес:

телефон за връзка.....

чрез.....

(трите имена на подаващия заявлението)

като представител/ управител/ изпълнителен директор.

На основание чл. 4 от Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена информация относно:

.....
.....
.....

и да ми бъдат предоставени следните документи:

1.

2.

3.

4.

5.

.....

Желая да получа исканата от мен информация в следната форма:

.....

.....

(подпис)



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОВТОРНО ИЗПОЛЗВАНЕ

ОТ.....

(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на
юридическото лице и имената на неговия представител)

Адрес за кореспонденция:

телефон за връзка:....., ел. поща

На основание Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена за повторно използване следната информация:

(описание на исканата информация)

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. Копие на хартиен носител;
2. Копия на технически носител (CD, видеокасета, аудиокасета);
3. Комбинация от форми -
4. В електронен формат по електронна поща;
5. Други уточнения -

Дата

Подпис:



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност- В,

(наименование на звеното)

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.:....., електронна поща:,

устно заяви искане за:,

.....
Заявителят прилага следните документи:.....

.....
Заявителят изрази 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 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 пратка,

☐ като вътрешна куриерска пратка,

☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:.....

(подпис)

Заявител:

(подпис)



ОБЩИНА ДЖЕБЕЛ

ул. "Еделвайс" №19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: kmet@dzhebel.bg



ПРОТОКОЛ

ОТ УСТНО ИСКАНЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

От

(трите имена на заявителя / наименованието, седалището, адрес на управление и други данни на заявителя)

адрес:

телефон за връзка.....

чрез

(трите имена на подаващия заявлението)

като представител/ управител/ изпълнителен директор.

На основание чл. 4 от Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена информация относно:

.....
.....
.....

и да ми бъдат предоставени следните документи:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
Желая да получа исканата от мен информация в следната форма:
.....

С подписването на настоящия протокол се счита, че заявлението за достъп до обществена информация е подадено.

Приел:
(подпис)

Предал:
(подпис)

.....
(трите имена и длъжност на служителя)