



О Б Щ И Н А К Н Е Ж А

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007
E-mail: obstina_kneja@abv.bg, contacts@obstinaknezha.com, www.kneja.acstre.com

УТВЪРДИЛ

КМЕТ НА ОБЩИНА КНЕЖА,

СИМЕОН ШАРАБАНСКИ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КНЕЖА

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Кнежа 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 Кнежа се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Кнежа

/2/ "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно 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.



INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICATED ISO 9001:2008 ISO 14001:2004

/3/ Комплексно административно обслужване

Въвеждането на комплексно административно обслужване в община Кнежа цели да допринесе за:

- Предоставяне на качествени услуги с по-голяма ефективност
- Повишаване на удовлетвореността на гражданите и организациите
- Намаляване на административната тежест
- Намаляване на възможностите за корупционни практики

С предоставянето на 52 административни услуги в общинска администрация Кнежа се указва въвеждането на служебното начало при предоставяне на услуги на гражданите, съобразено със срока визиран в §12, ал.1 от АПК.

Заявяването на услуги по комплексно административно обслужване в община Кнежа се извършва по следния начин:

- На гише в ОЦУИГ в сградата на община Кнежа, ул.“Марин Боев”№69, чрез писмено заявление, подадено лично или чрез упълномощено лице;
- Устно заявление;
- По пощата с лицензиран пощенски оператор;
- По електронен път

Получаването на документ, резултат от услуга по КАО, се извършва по следния начин:

- На гише в ОЦУИГ в сградата на община Кнежа, ул.“Марин Боев”№69 лично или чрез упълномощено лице;
- По пощата с лицензиран пощенски оператор;
- По електронен път

3.1.При комплексното административно обслужване административната услуга се извършва без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от община Кнежа, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

3.2.Община Кнежа предоставя комплексни услуги на граждани, еднолични търговци и юридически лица:

3.2.Комплексните услуги се състоят от отделни услуги, издавани от една или повече административни структури.

3.3.Срокът за изпълнение на комплексните услуги се определя, както следва:

- а. Когато изпълнението на комплексната услуга изисква последователно изпълнение на отделните услуги, срокът се определя от сборът на времената за изпълнение на всяка услуга;
- б. Когато изпълнението на комплексната услуга не изисква последователно изпълнение на отделните услуги, времето за изпълнение се определя от услугата с най – дълъг срок на изпълнение;

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Кнежа се осъществява чрез „Общински център за услуги и информация на гражданите“ (ОЦУИГ), обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината на адрес ул. “ Марин Боев”№69



/2/ Административното обслужване в Община Кнежа се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции в Общината, и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Кнежа задължително използва логото администрацията при:

1. изготвяне на информационни материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутията за мнения и сигнали, на информационното табло на I-ви етаж в сградата на администрацията, на интернет страницата www.kneja.acstre.com

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 Кнежа и на информационното табло.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти в Общински център за услуги и информация на гражданите е от 8.30ч. до 17.00 часа;

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Информационния център за административни услуги осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Кнежа.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Кнежа услуги може да бъде получена от:

1. „Общински център за услуги и информация на гражданите“ (ОЦУИГ) в сградата на Община Кнежа;
2. телефон 09132/7425 за Община Кнежа;
3. интернет адрес www.kneja.acstre.com
4. информационното табло на I-ви етаж в сградата на администрацията

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

1. Общински център за услуги и информация на гражданите в сградата на Общината
2. на интернет адрес: www.kneja.acstre.com с възможност за изтегляне;

Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;



INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICATED ISO 9001:2008 ISO 14001:2004

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, 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, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

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

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 ОЦУИГ с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Община Кнежа.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в ОЦУИГ – Деловодство, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

/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.

Чл.14./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 служителите на общинска администрация за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

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

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в ОЦУИГ, ръководителите и служителите в дирекциите в Община Кнежа се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ОЦУИГ по компетентност;
2. да подпомагат служителите от ОЦУИГ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;



/2/ Служителите от ОЦУИГ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от двете дирекции в Община Кнежа, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /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/ Общински център за услуги и информация на гражданите:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. 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;
3. разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи;

/3/ 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 ЗДАФ;
3. да връщат незабавно в Информационния център/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 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. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
9. да предават документите за експедиция в Информационния център/деловодството с:
- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите



имена на получателя / наименование на учреждениято);
- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. 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;
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 протокол на служебната документация;

Чл.18./1/ След като се заведат и регистрират в електронната система Акстър за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.19./1/ Секретарят или оправомощено съгласно специален закон 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 сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции, отдели и сектори 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.20. /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 необходимия 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.

/3/ 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.21./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, при негово отсъствие от упълномощен Зам.Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.22. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в Общински център за услуги и информация на гражданите 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.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.23./1/ Община Кнежа приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Кнежа потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за документационната и деловодна дейност в Община Кнежа.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5 и Инструкция за документационната и деловодна дейност в Община Кнежа.

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

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

Чл.24. /1/ Община Кнежа, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местни данъци и такси

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

Чл.25. При работа с клиенти служителите от Общински център за услуги и информация на гражданите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Кнежа с Хартата на клиента.

Чл.26. /1/ Община Кнежа създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти за административното обслужване в сградата на Община Кнежа;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция в сградата на Общината ;



3. възможност за подаване на Анкетна карта на интернет адрес www.kneja.acstre.com за коментари, похвали или оплаквания;

4. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на www.kneja.acstre.com

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

Чл.27. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.28. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кметове;

3.Секретар;

4.Директори на дирекции

/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 в ОЦУИГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.29. /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.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инstrukция за документационната и деловодна дейност в Община Кнежа.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга с непосредственото участие на служители от ОЦУИГ, под



INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICATED ISO 9001:2008 ISO 14001:2004

контрола на ръководителите на съответните дирекции в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена, след съгласуване с юрисконсулт, утвърждават се от секретаря на Община Кнежа и стават неразделна част от настоящите Правила.

§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. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на Община Кнежа.

§5. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване

