****

**ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ**

**УТВЪРДИЛ: Снежана Макавеева**

*Секретар на община Чипровци*

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ**

***На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.***

**І.** **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Чипровци 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 Чипровци се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Община Чипровци.

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

**/2/** "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Чипровци, 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.

**ІІ. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.4. /1/** Административното обслужване в Община Чипровци се осъществява чрез:

* „Център за информация и обслужване на граждани” (ЦИОГ) към "Административен отдел“. Указателни табели насочват гражданите към ЦИОГ, който се намира в сградата на Общината, с адрес гр. Чипровци, бул. ”Петър Парчевич” № 45.
* В центъра за услуги се обслужват граждани и от служители от отдел “Бюджет и финанси” – Мл. инспектор “Местни приходи” и Касиер – счетоводител.

**/2/** Комплексното административно обслужване в Община Чипровци се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл.5.** Община Чипровци задължително 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.

**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 в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Чипровци и на информационните табла.

**Чл. 8. /1/** Работното време за работа с клиенти в:

Център за информация и обслужване на граждани – бул. „Петър Парчевич” № 45 - от понеделник до петък от 8.00 до 12.00 ч. и от 13,00 до 17,00 часа;

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

**ІІІ. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 9. /1/** Център за информация и обслужване на граждани осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Чипровци, както и за реда и организацията за предоставянето им.

**/2/** Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

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

1. служителите в Център за информация и обслужване на граждани, гр. Чипровци, бул. ”Петър Парчевич” ”№ 45.
2. интернет страницата на Община Чипровци на адрес: www.chiprovtsi.bg;
3. информационните табла във всички населени места.

**/2/** Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за информация и обслужване на граждани, гр. Чипровци, ул. ”Петър Парчевич ”№ 45 и на интернет страницата на Общината в раздел „Административно обслужване“.

**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 – информационни табла и 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;

**/4/** организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от Центъра за информация и обслужване на граждани с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

**ІV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл.12./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 от местата 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.13. /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 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 І 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, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Чипровци се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени - за актуализация на информационния масив, в звената за административно обслужване на съответния служител, по компетентност;
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 Чипровци, 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 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 / регистрирани, 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 протокол 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.16.** 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 протокол на служебната документация;

**Чл.17.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци.

**Чл.18.** 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 Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.19**. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в чл. 20 от Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци.

**Чл.20. /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, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) 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.

**VІ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл.21./1/** Община Чипровци 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 Чипровци 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 Правилника за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация гр. Чипровци.

**/4/** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК.

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

**/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.22. /1/** Община Чипровци изпълнява административните услуги, посочени в Наредба № 2 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Чипровци, приета от Общински съвет Чипровци, в нормативно определените срокове;

**/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 на територията на Община Чипровци, приета от Общински съвет - Чипровци.

**Чл.23.** При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Чипровци, с Хартата на клиента и Етичния кодекс.

**Чл.24. /1/** Община Чипровци създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. книга за коментари, похвали, оплаквания, жалби,за сигнали срещу корупция или предложения в ЦИОГ ;

# 2. анкетни карти и форуми в интернет - страницата на Община Чипровци;

# 3. попълване на Анкетна карта в ЦИОГ;

**/2/** Община Чипровци проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно;

**/3**/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

**VІІ. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.25.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.26. /1/** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кмет;

3. Секретар на Общината;

4. Началници на отдели

**/2/** Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, лично в ЦИОГ или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.27. /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 деловодната електронна система.

**Чл.28.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност в Община Чипровци и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Чипровци.

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

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

§3. Настоящите правила влизат в сила от датата на заповедта на Кмета на Общината **№ 150/24.03*.*2015 *г.***