



СТОЛИЧНА ОБЩИНА
РАЙОН „ВРЪБНИЦА“



София 1229, бул. "Хан Кубрат" бл.328, вх.Б
тел. 02 495 77 41, факс: 02 934 6654, e-mail: info@vrabnitsa.bg, www.vrabnitsa.bg

ЗАПОВЕД

№ РД-09-36/20.022015г.

На основание чл.46, ал.1 от ЗМСМА и чл.124, ал.1 от Правилника за организацията и дейността на СОС

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в СО район „Връбница“ .

С Вътрешните правила да бъдат запознати всички служители в районната администрация и кметствата.

Контролът по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на СО район „Връбница“.

МЛАДЕН МЛАДЕНОВ
КМЕТ НА РАЙОН „ВРЪБНИЦА“ СО

/ДИ/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОГРАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за административното обслужване в СО – Район „Връбница“ 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 СО – Район „Връбница“ се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбите на Столичен общински съвет, Хартата на клиента на Столична Община и Хартата на клиента на СО – Район „Връбница“.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Район „Връбница“.

(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.

ІІ. ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4.(1) Административното обслужване в СО – Район „Връбница“ се осъществява чрез Звено за административно обслужване, с изнесени фронт – офиси на функционалните отдели и деловодството на районната администрация, обозначени с указателни табели на български език, в сградата на районната администрация, с адрес гр. София, бул. "Хан Кубрат", бл. 328, вх. Б, 1 – ви етаж.

(2) Административното обслужване в СО – Район „Връбница“ се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в районната администрация и взаимодействие със Столична Община, районните администрации, и съответните институции и организации при предоставянето на административни услуги.

(3) Административното обслужване се извършва с помощта на деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги и с предоставянето на електронни административни услуги в съответствие с разпоредбите на АПК, Наредбата за административното обслужване, Инструкцията за организиране на информационно – деловодната дейност и работата с документи на хартиен носител, свързани с административното обслужване на физически и юридически лица в СО и районните администрации.

(4) Администрацията е осигурила достъп за хора с увреждания до Звеното за административно обслужване.

Чл. 5. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 6. 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 СО – Район „Връбница” .

Чл. 7. (1) Работното време за работа с потребители на административни услуги е от 8,30 часа до 17,00 часа без прекъсване.

(2) Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със Правилника за вътрешния трудов ред на СО – Район „Връбница” и Устройствения правилник на СО – Район „Връбница”.

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

(4) В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. 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. 9.(1) Информация за предоставяните от СО – Район „Връбница” административни услуги може да бъде получена от:

1. Звеното за административно обслужване в сградата на районната администрация.
2. Телефоните на структурните звена:
 - Устройство на територията – 02 495 77 72;
 - Общинската собственост и контрол на търговската дейност – 02 495 77 53;
 - Деловодство – 02 495 77 41;
 - Гражданско състояние – 02 495 77 07;
 - ЕСГРАОН – 02 495 77 40.

3. Интернет адрес www.vravnitsa.bg;

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Звеното за административно обслужване и интернет – страницата на районната администрация.

Чл. 10.(1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизането в сила на промени в нормативните актове;

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационни табла и интернет – страницата на районната администрация;

(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 секретаря на района с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11.(1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията осъществява междуведомствено обслужване на потребители на административни услуги, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в деловодството с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на секретаря на района.

Чл. 12. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава едно искане във фронт – офиса, където се организира изпълнението му по служебен ред.

Чл. 13. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се отразяват в деловодната информационна система.

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 деловодството, ръководителите и служителите в структурните звена в района се задължават:

1. Да подават информация за предстоящите търгове и конкурси, и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация във фронт – офиса и деловодството на районната администрация;

2. Да подпомагат служителите от фронт – офиса и деловодството с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребители на административни услуги.

(2) Служителите от фронт – офиса и деловодството могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в районната администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 15.(1) Служителите от Звеното 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 в деловодната информационна система и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок.

2. След приключване на задачата да предават преписките за архивиране, съгласно ЗДАФ.

3. Да връщат незабавно във фронт – офиса или 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. Да информират прекия си ръководител, респ. заявителя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока.

8. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове.

9. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител или определен от него служител от отдела, като предаването се отрази в деловодната информационна система.

10. Да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято) и с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 16. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител върху документа, подлежащ на регистрация и контрол на документооборота и в деловодната информационна система;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи;

3. Да вземат мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

4. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

Чл. 17. След като се заведат и регистрират в деловодната информационна система, документите се резолират от кмета на района, зам. кмет или секретар към звената по компетентност през деловодната информационна система.

Чл. 18.(1) Кметът, зам.кметовете, секретарят и кметовете на кметства преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните началници на отдели или други служители в районната администрация.

(2) Ръководителите на отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители и я отразяват в деловодната информационна система.

Чл. 19.(1) Резолираните документи в деловодната информационна система се разпределят по звена за изпълнение. Резолюциите са поименни, разпределени за изпълнение и движението на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната информационна система.

(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 резолирания в срок, който е не по – кратък от един работен ден преди крайния срок.

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

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 района, а при негово отсъствие – от упълномощен зам. кмет или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със заповедта на кмета лице.

Чл. 21. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител и ресорния зам. кмет и към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен, освен в случаите, когато документа се съхранява в деловодството и преписката се движи през деловодната информационна система.

Чл. 22.(1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството или фронт – офиса за извеждане и полагане на печата на района подписани, правилно оформени и адресирани, комплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката.

(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) СО – Район „Връбница”, вкл. кметство Мрамор и кметство Волюжк приемат писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги през комуникатора на СО, електронна поща и портала на СО за електронни административни услуги.

(2) Пред Район „Връбница“ 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 деловодството, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за организиране на информационно – деловодната дейност и работата с документи на хартиен носител, свързани с административното обслужване на физически и юридически лица в СО и районните администрации.

(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 в деловодната информационна система /Приложение 1/.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането/регистрация в деловодната информационна система на СО – Район „Връбница“.

(6) За исканията, подадени по пощата, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от деня следващия тяхното постъпване в деловодството на СО – Район “ Връбница”.

Чл. 24.(1) Според срока на изпълнение, СО – Район „Връбница“ за определен вид административни услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги предоставяни от Столична община на СОС, определя следните видове услуги:

1. Обикновена услуга – в законово определения срок.
2. Бърза услуга – срока се съкращава най – малко с ½ от срока за извършване на обикновената услуга.
3. Експресна услуга – в рамките на един работен ден.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите на административни услуги, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги предоставяни от Столична община, приета от Столичен общински съвет.

Чл. 25. При работа с потребителите на административни услуги служителите от фронт – офиса и деловодството спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в района с Хартата на клиента на Столична община и Хартата на клиента на Район „Връбница“.

Чл. 26.(1) СО – Район „Връбница“ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкета за мнения, похвали или оплаквания.
2. На Интернет – адреса на СО – Район „Връбница” – www.vrabnitsa.bg.
3. По пощата на административният адрес на района.
4. В Звеното за административно обслужване.
5. По телефона – до ръководството на районната администрация.
6. В приемните дни.
7. Сигнали за корупция в районната администрация могат да се подават в районната администрация по установеният ред или към интернет – сайта на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерския съвет: (<http://anticorruption.government.bg/content.aspx?p=12>).

(2) Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на получените оплаквания, мнения, сигнали и предложения, въз основа на които се извършва измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги;

(3) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

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

1. Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по т.1 – 5 на чл. 26, ал.1 се извършват от секретаря на района.

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

1. Кмет;
2. Заместник – кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично във фронт – офиса 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) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в деловодната информационна система.

Чл. 30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за организиране на информационно – деловодната дейност и работата с документи на хартиен носител, свързани с административното обслужване на физически и юридически лица в СО и районните администрации.

Чл. 31. Гербът и логото на Столична община и Район „Връбница се поставят на указателните табели на входа на сградата на СО – Район „Връбница” , на хартиен носител на актовете на кмета на Район „Връбница”, на хартиен носител на официалната кореспонденция на районната администрация, на интернет – страницата на района, на документите, подписани с електронен подпис, на кутиите за оплаквания, мнения, сигнали и коментари, на баджовете на служителите на районната администрация, на всички информационни материали, както и на неофициалната кореспонденция на районната администрация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- §1. Ръководителите и служителите в районната администрация и кметствата в с. Мрамор и с. Волюяк са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.
- §2. Контролът по спазването им се осъществява от секретаря на района.
- §3. Правилата са изготвени в съответствие с разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.
- §4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед на Кмета на Район „Връбница“.
- §5. Изменението и допълнението им става по реда на тяхното утвърждаване.

ПРОТОКОЛ

ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТНО ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА

Днес,.....

(дата; имена на служителя)

.....

(длъжност, отдел)

прието от г-н/г- жа.....

(трите имена на заявителя)

адрес за кореспонденция:.....

.....

телефон:....., Е-mail:.....

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА

Желая да получа

/описание на административната услуга/

.....

.....

Прилагам следните документи:

1.
2.
3.
4.
5.

Срок за изпълнение на услугата (отбележете желаният от Вас срок):

обикновена – 7 дни

бърза – 3 дни

експресна - до 2 дни

Столична община е Администратор на лични данни с идентификационен номер 52258 и представител кмета на Столична община. Предоставените от Вас лични данни, при условията на чл.19 от ЗЗПД, се събират и обработват за нуждите на административната услуга, поискана от Вас и могат да бъдат коригирани по Ваше искане. Достъп до информация за личните Ви данни е гарантиран в хода на цялата процедура. Трети лица могат да получат информация само по реда и при условия на закона. Непредставянето на личните данни, които се изискват от закон, може да доведе до прекратяване на производството.

Заявител:

Служител: