



# **Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Хайредин**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Хайредин 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 Хайредин се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента на Общината.

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

/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.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Хайредин се осъществява от отделите на общинската администрация.

/2/ Административното обслужване в Община Хайредин се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.5. Освен герба на Община Хайредин, задължително се използват и емблемите на кметствата по населените места, ако имат такива:

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 на Община Хайредин.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти е , както следва: всеки работен ден от 8,00 до 17,00 часа

### **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.9. /1/ Отделите осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от тях.

/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. Информация за предоставяните от Община Хайредин услуги може да бъде получена от:

1. съответните отдели;
2. интернет адрес на общината ;

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

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства;

/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги,/СУНАУ/ утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на началниците на съответните отдели.

#### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

Чл.12. 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.

#### **V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

Чл.13./1/ Община Хайредин приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Община Хайредин 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 се регистрират съгласно Инструкцията за деловодната дейност.

/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 Инструкцията за деловодната дейност.

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

Чл.14. /1/ Община Хайредин изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредба №10.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата №10 приета от Общински съвет Хайредин.

Чл.15. При работа с клиенти служителите от отделите на общинската администрация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Хайредин с Наредбата №10 и Хартата на клиента.

Чл.16. /1/ Община Хайредин създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в общинската администрация;

2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фоайето на Общината;

/2/ Община Хайредин проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от Министъра на държавната администрация и административната реформа.

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

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

## **VI. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

Чл.17. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.18. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кмет;

3.Секретар;

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 справка за движението на преписката им в съответния отдел или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.19. /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, резолюцията може да го удължи.

Чл.20. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

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

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

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Хайредин и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.