ОБЩИНА ГОРНА МАЛИНА
Софийска обл., п.к. 2131,тел.(07152)2320, факс 2252, www.gornamalina.eu; e-mail:gmalina@abv.bg

З А П О В Е Д

№ ...076.....

от ...12.03..... 2016г., с. Г. Малина

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006г. и изм. Бр.105/29.12.2011г. в сила от 15.01.2012г. и чл.44, ал.2 от ЗМСМА

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Горна Малина.

КМЕТ НА ОБЩИНА:

/инж.АНГЕЛ ЖИЛАНОВ/

ОБЩИНА ГОРНА МАЛИНА, СОФИЙСКА ОБЛАСТ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ГОРНА МАЛИНА

РАЗДЕЛ ПЪРВИ
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Горна Малина служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и уреждат:

1. Организация на работата по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления, искания, запитвания и жалби, сигнали, предложения на гражданите и юридическите лица.
2. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.
3. Координираност в дейността на звената при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 2. За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване се спазват изискванията на Вътрешните правила за работа с деловодната система, Инструкция за деловодната дейност, и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Горна Малина „Акстър деловодство“.

Чл.3. Административното обслужване в община Горна Малина се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на общината и при гарантиране на:

1. равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните и технически услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение към потребителите на услугите;

4. качество и ефективност на работата по административното обслужване в общината;

5. координираност и взаимодействие между дирекциите и отделите в община Горна Малина, с оглед подобряване на /комплексното/ административно обслужване в община Горна Малина;

6. изпълнение на задълженията във връзка с /комплексното/ административно обслужване по предварително разработени правила.

Чл.4. /1/. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Горна Малина .

/2/. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали 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 и 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.

РАЗДЕЛ ВТОРИ
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. /1/. Административното обслужване в община Горна Малина се осъществява чрез отдел ЦИУГ“ обозначен с указателни табели на български език, находящ се в първия етаж в сградата на общинска администрация Горна Малина с адрес Горна Малина, пл. „Родолюбие“ № 1. Административното обслужване в община Горна Малина се осъществява и чрез отдел „Местни приходи“, обозначен с указателни табели на български език, находящ се на първи етаж в сграда на общината.

/2/. Административното обслужване в община Горна Малина се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделите и дирекциите в общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

/3/. Административното обслужване в кметствата на територията на общината се осъществява от определени за това служители.

Чл. 6. /1/ Работното време за работа с граждани:

Центърът за услуги и информация на гражданите работи с граждани от 08,00 ч. до 17,00 ч. без прекъсване. Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време.

1.Понеделник и четвъртък са определени за работа с граждани на главния архитект и служителите от ТСУ с работно време 08.00 до 17.00

2.На кметствата е от 08,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

/2/. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от ЦУИГ продължава до приключване на тяхното обслужване.

/3/. Приемният ден за граждани от Кмета на общината е всеки понеделник от 14,00 ч. до 17,00 ч.

/4/. Приемният ден с граждани на заместник-кмета на общината е всеки работен ден.

/5/. Оставане на служители от администрацията в работни дни във времето между 18,00 ч. до 06,00 ч. и достъп в почивни и празнични дни, става по следния начин:

1. служителят информира дежурния за оставането си след 18,00 ч;
2. от своя страна дежурния води регистър по чл. 8, в който вписва трите имена на служителя от администрацията, час на напускане /в случаите, в които се остава в сградата след 18,00 ч./ а в неработни дни се вписва – дата, час на влизане и час на напускане;
3. през почивни и празнични дни достъпът е ограничен. Контролът се осъществява от дежурните служители.
4. при възникнала необходимост в такива дни служители да изпълняват своите задължения е необходимо предварително да се информира директора на съответната дирекция .

/9/. Контролът по спазване на пропускателния режим се осъществява от главен специалист ГЗ „Сигурност на информацията, ОМП и материално-техническо обслужване“ и Секретаря на общината.

Чл.7. При осъществяване на административното обслужване служителите в ЦУИГ имат следните задължения:

1.да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. да прилагат принципа на „Комплексно административно обслужване“, като работят съвместно със служителите от общинска администрация, както и други администрации, когато е необходимо;

3.да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към служителите от администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4.да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, протестът или предложението по предварително установен ред;

5. да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

6. да приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;

7. да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително установен ред;

8. да окомплектоват преписката при подаване на заявление за комплексна административна услуга с документи, с които разполага общината, по предварително изготвен контролен списък и предоставят на служителите комплектованата преписка за нейното изпълнение;

9. да дават информация за хода на работата по преписката;

10. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

11. да предоставят исканите документи;

12. да осъществяват контакт с колегите от общинска администрация, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

13. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Горна Малина;

14. да се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

15. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;

16. да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак-бадж-със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;

17. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Горна Малина административни услуги;

18. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и заявления, да предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, да дават разяснения, ако е необходимо да се изисква компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

19. да предоставят на клиентите входящ номер на преписката им;

20. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

21. да не водят лични разговори в присъствието на клиенти;

22. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса на административното обслужване, да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения.

23. други.

Чл.8. За осъществяване качественото и ефективното обслужване служителите от ЦУИГ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите отдели на общинска администрация Горна Малина, когато е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.9. /1/. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на обслужване на гражданите.

/2/. За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещенията, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. информационни табла с актуална информация;

2. места за попълване на искания, заявления, сигнали, предложения или жалби;

3.налични формуляри на искания, заявления, листи, химикалки, брошури, анкетни карти, без абревиатури, съкращения и препратки;

4. достъпност за хора с увреждания.

/3/. Освен символите на община Горна Малина – герб, знаме, лого и слоган, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни материали – брошури;

2. изготвяне на указателни табели, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ
СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 10. /1/. Община Горна Малина извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в ЦУИГ, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

/3/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури, клиентът подава заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване в общинска администрация Горна Малина. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

/4/. При обективна възможност за извършване на комплексна административна услуга чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на община Горна Малина, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи издавани от други администрации.

/5/. Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦУИГ и служителите от съответната дирекция, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

/6/. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в община Горна Малина, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

/7/. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване 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 от АПК.

Чл.11. /1/. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях и в тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/. Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Горна Малина.

/3/. При настъпили промени в технологичния процес директора на дирекцията отразява промените в технологичната карта.

/4/. В срок от три дни след предаване на технологичната карта на служителите в ЦУИГ се отразяват промените в деловодната система „Акстър деловодство“.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ
ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.12. /1/. Общинска администрация Горна Малина осигурява информация за административните и технически услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс.

/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.

/3/. Информация за предоставяните от община Горна Малина услуги може да бъде получена от:

1. лично в ЦУИГ
2. лично в отдел „Местни приходи“
3. по телефон:

- 071522320

4. по електронна поща gmalina@abv.bg
5. интернет адрес на община Горна Малина – www.gornamalina.eu
6. информационни табла в ЦУИГ
7. информационни табла в отдел „Местни приходи“;
8. брошури.

/4/. Образци на заявления и стандарти за предоставяне на /комплексни/ административни и технически услуги са на разположение:

1. информационни табла в ЦУИГ
2. информационни табла в отдел „Местни приходи“;
9. интернет страницата на общината – www.gornamalina.eu

10.Чл. 13. /1/. Общинска администрация Горна Малина осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината www.gornamalina.eu

/2/. Задължителната информация съдържа:

1.точно наименование на администрацията;
2. структура;
3.седалище и адрес;
4. данни за кореспонденция;
5. работно време на администрацията;
6. работно време на ЦУИГ
7. формуляри на предлаганите услуги със стандартите за административно обслужване /нормативна база, срок, цена или такса на услуга, необходими документи/;
8. информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;
9. редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;
10. основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Горна Малина
11. проекти на нормативни актове;

/3/. Информацията по чл. 13, ал. 2 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

/4/. Информация относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове се публикуват на интернет страницата на общината не по-късно от 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

РАЗДЕЛ ПЕТИ
ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.14. /1/. За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административното обслужване, ръководителите и служителите в дирекциит в община Горна Малина се задължават :

1. да подават на Директора на дирекция в 7-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;
2. 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 от ЦИУГ;
3. да подпомагат служителите от ЦУИГ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;
4. да анализират ежемесечно показателите за изпълнение на всяка услуга и да предлагат пътища за подобряването им;
5. да провеждат периодично обучение на служителите, обслужващи отделните групи административни услуги.

/2/. Служителите в ЦУИГ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от всички служители в община Горна Малина, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 15. /1/. Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 /седем/ дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

/2/. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет страницата на общината, стандарти за административно обслужване;

/3/. Наименованията на административните и техническите услуги са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърдени от Министерски съвет;

/4/. Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на Директора на дирекцията с непосредственото участие на служителите в ЦУИГ

Чл.16. /1/. Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване /ССАО/.

/2/. Доклад за състоянието на администрацията се попълва веднъж годишно в Информационната система за попълване на отчетните доклади за състоянието на администрацията /ИСПОДСА/.

/3/. Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО и ИСПОДСА в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ С ДИРЕКЦИИТЕ И ОТДЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл.17. /1/ Служителите в ЦУИГ приемат документи във връзка с изпълнение на комплексни административни и технически услуги и решения и предават готови документи на 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 определения срок, респ. по резолюция;
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 насочени 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 заместваните 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);
- с входящия номер на писмото, на което се отговаря;

Чл.18. Ръководителите на дирекции са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението в 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.19. След като се регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.20. /1/ Кметът, зам.-кмет, секретарят, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

/4/. Комплексните административни и технически услуги след регистрация се комплектоват от служителите в отдел ЦУИГ след което се предоставят, съгласно технологичната карта на съответния директор на дирекция или началник на отдел, за изготвяне на документа. При необходимост от докомплектоване на документацията, съответния изпълнител на услугата уведомява заявителя за необходимостта от предоставяне на данни за извършване на исканата услуга.

Чл.21. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за отразяване в деловодната система и изпращат до изпълнителите или пренасочва документа чрез отразяване на резолюция в деловодната система „Акстър деловодство“ и разпределя документите на подчинените си. Размножават се минимално необходим брой екземпляри, като всеки може да получи копие по електронна поща и да се запознае със съдържанието. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на Общината.

/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 изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители на една задача, изискваща един отговор, отговорността за изпълнението на задачата е на първият посочен в сътрудничество с всички останали, посочени в нея лица.

Чл.22. 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 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.23. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.24. /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 екземпляр за архивиране, 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.

/3/. Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдените „Вътрешни правила за изпълнение на Закона за достъпа до обществена информация“ в община Горна Малина.

РАЗДЕЛ СЕДМИ
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 25. Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

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

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар;
4. Директори на дирекции

/2/. Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката ив чрез интернет страницата на общината или лично в Центъра за административно обслужване.

Чл.27. Обект на контрол по изпълнението на задачите и спазване на сроковете са:

1. задачите, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в системата;
2. задачите, произтичащи от решения на Общинския съвет, регистрирани в системата;
3. задачите, поставени он преките ръководители, регистрирани в системата.

Чл.28. /1/. Сроковете за изпълнение на /комплексни/ административни и технически услуги са определени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Горна Малина.

/2/. Срокът за отговор на постъпило искане на граждани е съобразно с АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/3/. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, същият може да бъде удължен по преценка на възлагащия, което се отразява в деловодната система.

/4/. Срокът за изпълнение започва да тече от дена на регистрация в „Акстър деловодство“.

/5/. Всички дейности по документите, от регистрацията да предаването им за архивиране, са съгласно настоящите вътрешни правила, „Номенклатура на делата, образувани от дейността на община Горна Малина със сроковете за съхранение“, “Инструкция за деловодната дейност в община Горна Малина“.

РАЗДЕЛ ОСМИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 29. /1/.

Община Горна Малина извършва /комплексни/ административни и технически услуги, като си взаимодейства с потребителите, чрез:

1. лично подаване на заявление/искане, жалба, предложение и др;
2. устно заявяване, чрез попълване на протокол за устно заявяване;

3. лицензиран пощенски оператор;
4. електронна поща – gmalina@abv.bg

/2/. Писмените заявления/искания, жалби, предложения и други документи, приети от служителите в ЦУИГ по каналите за достъп, съгласно чл. 29, ал.1, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Горна Малина, Правила за електронен подпис в община Горна Малина, Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица, касаящи организацията и административната дейност на община Горна Малина и Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър деловодство";

/3/. 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 Инструкция за деловодната дейност в община Горна Малина, Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица, касаящи организацията и административната дейност на община Горна Малина и Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър деловодство". При обективна невъзможност от страна на заявителя да подпише протокола, той се подписва от поне две длъжностни лица за удостоверяване истинността на заявлението;

/4/. Датата на започване на производството по извършване на административна и техническа услуга е датата на постъпване на заявлението в община Горна Малина;

/5/. Заавленията/исканията, жалбите, предложенията и други документи, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и в извън работно време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

/6/. Пред община Горна Малина потребителите на административни и технически услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани и организации.

Чл.30./1/. Видовете административни и технически услуги и сроковете за тяхното извършване са определени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от община Горна Малина.

/2/. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите се извършва, съгласно Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от община Горна Малина.

Чл.31. /1/. При работа с потребители на услуги служителите от ЦУИГ спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Горна Малина с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение.

/2/. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не-повече от 10 минути. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или на броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 20 минути.

Чл.32. Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурирани изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на администрацията на община Горна Малина или други администрации.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 33. /1/. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите с цел измерване удовлетвореността на клиента, община Горна Малина създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.анкетна карта за проучване мнението на потберителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;

2.кутии за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, находящи се в ЦУИГ на първия етаж на общината.

3. възможност за он-лайн попълване на анкетна карта в интернет страницата на община Горна Малина.

/2/. На база получените резултати два пъти годишно в интернет страницата на община Горна Малина се извършва анализ за постигнатите резултати и се изготвя оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване.

/3/. Резултатите от проучването се оповестяват пред обществеността чрез публикуване на информацията в интернет страницата на общината.

/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 пред обществеността.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§2. „Запитване“ е всяко искане на информация, относно структурата и дейността на общинска администрация Горна Малина, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§4. „Стандарт за качество на административното обслужване е утвърдено идискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва.

§5. Технологичните карти се изготвят и подписват от директорите на дирекции и началници на отдели.

§6. Ръководителите на дирекции и отдели и служителите в общинска администрация Горна Малина са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§7. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, абл.2 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС 246/13.09.2006 г. и изм. Бр.105/29.12.2011 г. в сила от 15.01.2012 г.

§8. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на община Горна Малина.

§9. Настоящите правила влизат в сила от датата на обявяването им със Заповед на Кмета на общината.

МП/МП