

УТВЪРДИЛ: /П/

РОСКА СТОЙКОВА:

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА СТРАЛДЖА

Дата: 29.10.2020 г.



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СТРАЛДЖА**

СТРАЛДЖА, 2020 Г.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила, наричани по-нататък правилата, уреждат взаимодействието на звената на общинската администрация на община Стралджа при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване, както и да гарантират качествено административно обслужване.

Чл. 3. /1/ „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Стралджа.

/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 се 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 административно правен 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.

/3/ "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

Чл. 4. /1/ При изпълнение на задълженията си служителите от общинската администрация на община Стралджа се ръководят от принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на община Стралджа, Етичния кодекс за поведение на служителите от общинската администрация и на правилата в Инструкцията за деловодна дейност на община Стралджа.

/2/ Административното обслужване се осъществява на български език.

/3/ При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Община Стралджа носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

/4/ Служителите в Община Стралджа се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

Чл. 5. Общинската администрация на община Стралджа прилага вътрешни стандарти за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители равнопоставено, отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
2. да проявяват съпричастност и желание да окажат помощ;
3. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, факс, интернет, електронно подписани документи;
4. да се стремят да изградят доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
5. да защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не разкриват поверителна информация;
6. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване;
7. да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
8. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
9. да използват ясен и точен език;
10. да умеят да убеждават;
11. да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;
12. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
13. да носят служебен бадж, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
14. да не повишават тон при проявена раздражителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
15. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
16. да не водят лични разговори в присъствието на потребител;
17. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 6. В общинската администрация на община Стралджа се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за издаване на индивидуални административни актове по АПК- до 14 дни от датата на започване на производството; административният акт по чл. 21, ал. 2 и 3 от АПК се издава до 7 дни от датата на започване на производството.
2. за решаване на жалба срещу административен акт - в 7-дневен срок от получаване на жалбата;
3. за отговор на запитвания – до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. за вземане на решение по предложение – най-късно два месеца след неговото постъпване; този срок може да бъде продължен в хипотезата на чл. 118, ал.2 от АПК;
5. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
6. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - незабавно, но не повече от 7 дни;
7. за вземане на решение по сигнал – най-късно в двумесечен срок от постъпването му; срокът може да бъде продължен при условията на чл. 121 от АПК;
8. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
9. за издаване на документи по искане на друг административен орган – 5 дни;
10. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация и постановяване на решение по заявление за достъп до обществена информация - до 14 дни след датата на регистриране;
11. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса – не повече от 20 минути;
12. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания – 10 минути.

Чл. 7. Служителите от Центъра за услуги и информация осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време с останалите служители от администрацията;
4. съгласуваност в работата на служителите от фронт офиса и останалите функционални звена за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в община Стралджа;
5. добро познаване на дейността на община Стралджа, административната структура, на основните нормативни и вътрешноведомствени актове и документи;
6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа в ЦУИ и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;
7. управление на знанието – умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
8. оперативност и деловитост;
9. умение за работа в екип;
10. периодично актуализиране на Хартата на клиента и инициране осъвременяването на документирани процедури, указателни материали;
11. разработване на отговори на най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;
12. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията от всички административни звена в община Стралджа в периоди, определени от секретаря, или зададени в системата за самооценка ;

13. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

14. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешно административните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Чл.8. 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 Стралджа и на информационните табла.

Чл. 9. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно в Доклад за състоянието на администрацията.

(2) Кметът определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СТРАЛДЖА

Раздел първи

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ – ЦЕНТЪР ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ. ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 10. /1/ Функциите на фронт офис се изпълняват от Център за услуги и информация в отдел “Административно – правно обслужване”.

/2/ За ориентация на потребителите на входовете на сградата на администрацията на община Стралджа се поставят указателни табели на български и на английски език относно местонахождението на фронт офиса.

/3/ Центърът за услуги и информация се намира на партера на сградата на община Стралджа, адрес: ул. «Хемус» № 12.

/4/ Центърът за услуги и информация работи от 8. 00 до 17. 00 часа непрекъснато, в работните дни от седмицата, по месечен график, утвърден от секретаря на община Стралджа. Ако в помещението има клиенти в 17 часа работата продължава до обслужването на гражданите, но не повече от два часа.

/5/ В помещението на приемната са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
4. добро осветление, вентилация и отопление;

5. обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

6. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

7. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти;

8. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;

8. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки; бюлетини, дипляни, брошури.

Чл.11. /1/ Служителите от администрацията на община Стралджа осъществяват във фронт офиса прием на граждани при повикване от служител на Центъра за услуги и информация.

/2/ Ръководителят на структурно звено носи отговорност за явяване на служител от звеното при повикване за прием на граждани във фронт офиса при спазване на утвърденият стандарт – 20 минути.

Чл. 12. /1/ Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от Центъра за услуги и информация има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

/2/ Отказът да се предостави искана информация по ал. 1 подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител и по реда на чл.187 и чл.188 от Кодекса на труда.

Раздел втори

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. /1/ Центърът за услуги и информация осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Стралджа

/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.14. /1/ Информация за предоставяните от община Стралджа услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за услуги и информация;

2. интернет адрес <http://www.straldzha.bg>;

3. информационни табла в Центъра за услуги и информация.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за услуги и информация.

Чл.15./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 – 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 с действащото законодателство.

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на ръководителите на структурни звена, съгласувана и одобрена от секретаря на общината.

Раздел трети СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.16./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 Центъра за услуги и информация с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Секретаря на Общината.

Чл.17. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава единствено искане в Центъра за услуги и информация, който организира изпълнението 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 I на АПК.

Чл.18./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 за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на общината в раздел „Административни услуги“.

Раздел четвърти

ЕЛЕКТРОНЕН МЕЖДУВЕДОМСТВЕН ДОКУМЕНТООБОРОТ

Чл.19. /1/ Постъпилите документи в електронен вид чрез системата за електронен обмен на съобщение /СЕОС/ се извършва по следния технологичен ред:

1. Преглед от деловодителите за получени документи в деловодна програма АИС „Архимед“;
2. Преглед на полученото файлово съдържание;
3. Проверка за наличие на описаните приложения във файловото съдържание. В случаите, когато липсват описаните приложения към кореспонденцията, тя не се завежда;
4. Проверка за наличие на електронен подпис в прикачения файл;

5. Регистрация на документа в АИС „Архимед“;

/2/ Постъпилите документи се регистрират незабавно преди приключване работата на общинската администрация, а постъпилите документи по време на официални/празнични и почивни дни се регистрират на следващия работен ден.

/3/ При регистриране на документа АИС „Архимед“ автоматично изпраща получения регистрационен номер на изпращащата страна.

/4/ След регистрацията на документа се процедира съгласно Инструкция за деловодна дейност в община Стралджа.

/5/ Погрешно изпратен документ не подлежи на регистрация и съответно по електронна поща се уведомява изпращащата страна.

/6/ Повторно изпратен документ не се регистрира.

/7/ Документ с установено наличие на зловреден софтуер не се регистрира и за доказателство се прави екранна снимка на антивирусната програма, която се съхранява.

Чл.20./1/ Изпращането на изходящите документи в електронен вид чрез системата за електронен обмен на съобщение /СЕОС/ се извършва при спазване на следния технологичен ред:

1.Регистрация от деловодителите на изходящия документ в електронен вид;

2.Определяне вида на документа;

3.Отразяване съдържанието на документа в „относно“ - кратко описание на съдържанието на документа;

4.Избор на кореспондент;

5.Прикачване на приложенията към основния документ;

6.Подписване на основния изходящ документ с квалифициран електронен подпис и прикачването му;

7. Създаване на изходящ номер на документа в АИС „Архимед“;

8. В случай на невъзможност за изпращане на документа в електронен вид изпращането става на хартиен носител;

9. Изпращане на документа в електронен вид чрез СЕОС към съответния кореспондент;

10. Документът, който се изпраща задължително трябва да има съдържание;

11. За изпращане на съобщение през СЕОС към съобщението задължително следва да са прикачени един или повече документи за изпращане;

/2/ При закъснял отговор по изпратен документ се изпраща запитване за статус на документа. Ако при запитване за статус на изпратен документ не бъде получен ясен отговор препоръчително е да се потърси връзка по телефона, обявен за приемащата страна в нейната регистрация в Регистъра на участниците.

/3/ В случай на отказ на отсрещната страна от регистрация на документа, се взимат мерки за отстраняване на причината за отказ от регистрация.

Чл.21. /1/ При възникване на технически проблем, ако документът не е бил изпратен на отсрещната страна, се следва утвърдена процедура за поддръжка на деловодна програма АИС „Архимед“ за анализ и реакция по възникнали проблеми.

/2/ До отстраняване на възникналия проблем документите се изпращат от деловодна програма АИС „Архимед“ по електронна поща – straljdainf@yahoo.com с електронен подпис и се сигнализира администраторът на модула.

/3/ Адресите на електронната поща на участниците в СЕОС са обявени на интернет страницата на ДАЕУ <https://e-gov.bg/bg/119>.

Раздел пети

ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪРА ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 22. /1/ Дейността на служителите в Центъра за услуги и информация се изразява в:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация; информиране за специализирания прием във фронт-офиса /приемната/, ако посетителят се интересува от това;

2. информиране и консултиране за решаването на проблемите по компетентност на администрацията на община Стралджа;

3. регистриране в деловодно информационната система на жалби, сигнали, предложения, заявления и пр., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения; попълване на регистрационно контролна карта /РКК/, за всеки отделен случай независимо от начина на постъпването на информацията – устно или писмено;

4. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;

5. генериране на код за интернет-достъп до функция «Деловодна справка» при поискване от заявителя на услугата;

6. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

6. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ;

7. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;

8. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;

9. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

10. Изготвяне ежемесечна систематизирана справка по брой и тематика на постъпилите запитвания, молби, сигнали и жалби от физически и юридически лица;

/2/ При необходимост от по-компетентна информация служителят от Центъра за услуги и информация се свързва с/или извиква служител - конкретен експерт от администрацията;

/3/ При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите в Центъра за услуги и информация на гражданите, се сигнализира секретаря на общината, а в негово отсъствие служителя по сигурността на информацията.

Раздел шести **ФУНКЦИИ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ЗВЕНА**

Чл. 23. /1/ Ръководителят на структурното звено два пъти дневно филтрира и разпределя постъпилата кореспонденция за обработка и изпълнение на служителите в звеното.

/2/ Служителите от звената осъществяват дейности изготвянето на документи, отговори на запитвания, писма, жалби и сигнали на граждани, получени по пощата, по електронната поща и на насочените от фронт офиса чрез АИС «Архимед».

/3/ Работата на служителите се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила .

/4/ Писмата, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от кметове и кметски наместници, се изпращат незабавно, но не по-късно от **2 дни** от регистрацията им в деловодната система. При възможност – необходимата информация се набавя по електронен път.

/5/ Служителите от административните звена внасят за разглеждане от Екипа по качество на предложения за подобряване на административното обслужване.

Раздел седми **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ** **ОТ ЦЕНТЪРА ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ И ДРУГИТЕ** **АДМИНИСТРАТИВНИ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО** **ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 24. За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от Центъра за услуги и информация и другите административни звена:

1. информират секретаря на общината за необходимостта от организиране работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа;

2.. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност;

3. изготвят съвместни разработки на решения при еднотипови проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани молби на клиенти;

5. предлагат актуализиране на вътрешни нормативни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в Община Стралджа.

Раздел осми **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ** **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.25. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 26. /1/ Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

/2/ Компетентния орган:

1. Не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

2. Осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя.

3. Уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл.30 от АПК.

4. Издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя.

5. Изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

6. Осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи-първични администратори на данни.

/3/ Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл.27. /1/ В заявлението се посочват:

1 Наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт.

2. Информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от община Стралджа.

3. Начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

/2/ При подаване на заявлението по ал.1 заявителят заплаща в община Стралджа съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

/3/ Към заявлението по ал.1 се прилагат;

1. Попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец.

2. Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

3. Документ за платена такса, ако такава се изисква.

/4/ В настоящото производство община Стралджа не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

/5/ По искане на община Стралджа компетентния орган му предоставя образец на заявление по ал.3, т.1 и актуална информация по т.2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

/6/ Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от община Стралджа, която участва в производството.

Чл.28. Община Стралджа:

1 Образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл.27, ал.3.

2. Изготвя информация и доказателствени средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга.

3. Изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт, пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на община Стралджа.

Глава трета

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 29. /1/ Всички писмени искания, жалби, протести, предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

/2/ За направените устни искания, жалби, протести, предложения и сигнали се съставя протокол от служителя, пред който са направени и същия се регистрира по общия ред.

/3/ Анонимни искания, жалби, протести, предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

/4/ Искания, жалби, протести, предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 5/ пет/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на искания, жалби, протести, предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

/5/ Решението по искането, жалбата, протеста, сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на общината по реда на АПК.

/6/ Когато искането, протеста, предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

/7/ Искания, протести, предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

/8/ Исканията, протестите, предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

/9/ Производството по искания, жалби, протести, сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 30. Причините за подадени искания, протести, предложения, сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Чл. 31. Редът за движение и разглеждане на искания, предложения, протести, сигнали и жалби е регламентиран подробно в „Инструкция за производството по искания, протести, предложения, сигнали и жалби“.

Глава четвърта

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 32. Подборът на персонала за работа във фронт офиса се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 33. Специализираното обучение, организирано по утвърден от секретаря график, е насочено към развитие на:

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните й решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на “едно гише” – принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове в областта на административното обслужване;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 34. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в Центъра за услуги и информация съобразно действащите в община Стралджа правила.

Чл. 35. За служителите в Центъра за услуги и информация се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден, съобразно Правилника за вътрешния трудов ред на община Стралджа.

Чл. 36. За служителите в Центъра за услуги и информация гражданите се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 37. Служителите на Центъра за услуги и информация проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

Глава пета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 38./1/ Отношенията между потребителите на услуги и общинската администрация се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с:

1. гражданите на територията на община Стралджа;
2. юридически лица
3. териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на община Стралджа, област Ямбол и др.

/2/ Общинската администрация осъществява контакти чрез проучване на удовлетвореността на потребителите чрез:

1. кутия за жалби, сигнали и предложения, поставена в Центъра за информационно и административно обслужване;
2. възможност за попълване на анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска администрация, на разположение в Центъра за услуги и информация;
3. предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на общината;
4. лично участие на кмета на общината в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;
5. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на общинския съвет и общинската администрация, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.;

(3) Приемните дни на ръководния състав са:

- а) на кмета на общината:
 - аа) в общинска администрация - всеки първи четвъртък на месеца от 14,00 до 16,30 ч. с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел.69-17;
 - аб) в селата от общината : по предварително оповестен график
 - ав) : веднъж месечно с предварително оповестяване

б) приемните дни на зам.-кметовете са:

ба) заместник-кмет с ресор „Териториално селищно устройство, екология и проекти“ и „Хуманитарни дейности“ всеки трети четвъртък от месеца, от 14.00ч. до 16.30ч. в общински център с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел.69-17;

бб) заместник-кмет с ресор „Икономически дейности, общинска собственост“ всеки четвърти четвъртък от месеца, от 14.00ч. до 16.30ч. в общински център с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел.69-17;

в) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят пред кмета или заместник-кметовете както и телефон за обратна връзка;

д) при преценка от кмета на общината, че поставеният въпрос е от компетентността на зам.-кмет, гражданинът/представителят на юридическото лице се насочва за среща със съответния заместник-кмет.

Чл.39./1/ Администрацията на община Стралджа 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 администрацията на община Стралджа потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в Центъра за услуги и информация се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в РКК, подписана от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК и Инструкцията за деловодната дейност на община Стралджа.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Центъра за услуги и информация на община Стралджа.

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

/7/ При установяване на непълнота на подадените документи, сроковете за изпълнението на услугата започват да текат от датата на отстраняване на пропуските от страна на заявителя, за което той бива уведомен от служителите на Центъра за услуги и информация по надлежния ред.

Чл.40. /1/ Администрацията на община Стралджа изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, приета от Общинския съвет на общината, 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, извършвани от община Стралджа, приета от Общинския съвет.

Чл.41. При работа с клиенти служителите от Центъра за услуги и информация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Стралджа с Хартата на клиента и Етичен кодекс.

Чл. 42. Служителите от Центъра за услуги и информация при консултиране по телефона попълват данните в електронна таблица или в дневниците за обратна връзка.

Чл. 43. Служителите от администрацията при консултиране на място попълват РКК за извършена устна консултация, която се завежда по общия ред за регистрация на кореспонденция.

Чл. 44. /1/ Данните по чл. 42-43 се използват при изготвянето на шест месечни анализи за административно обслужване, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

/2/ Предложенията се разглеждат на заседания на Съвета по качество на община Стралджа.

/3/ Материалите по ал.1 и 2 се огласяват на всеки 6 месеца в електронна страница на община Стралджа.

Чл. 45. /1/ Получените данни чрез различните комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

/2/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата на община Стралджа.

Допълнителни разпоредби

§ 1. «Потребител на административна услуга» е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията Общината или на кмета .

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

§ 4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на Общината се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§1. Вътрешните правила за административното обслужване в община Стралджа се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§3. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от общинската администрация.

§4. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите вътрешни правила се осъществява от секретаря на община Стралджа.

§5. В срок от 2 /две / месеца от влизането в сила на настоящите правила, ръководителите на структурни звена разработват заявления и технологични карти за услугите, администрирани от звеното.

§6. За неуредените в настоящата вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройственият правилник на общинската администрация, Вътрешните правила за организиране на достъпа до обществената информация в община Стралджа, Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив в общинска администрация Стралджа, Инструкцията за организация на деловодната дейност

§7. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на общината.