



СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН "ОБОРИЩЕ"

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СО - РАЙОН "ОБОРИЩЕ"

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Чл.3./1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Район „Оборище“
/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. ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4./1/ Административното обслужване в СО - Район „Оборище“ се осъществява чрез Център за услуги и информация, в който са изнесени деловодството на районната администрация и направление Гражданско състояние и ЕСГРАОН, обозначени с указателни табели на български език, в сградата на районната администрация, с адрес гр. София, бул. "Мадрид" № 1.

/2/ Административното обслужване в СО - Район „Оборище“ се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в районната администрация и взаимодействие със Столичната Община, районните администрации и други институции и организации при предоставянето на административни услуги.

/3/ Административното обслужване се извършва чрез автоматизирана деловодна информационна система - АКСТЪР, с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

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 „Оборище“.

Чл.7. /1/ Работното време за работа с клиенти е от 8,30 часа до 16,30 часа.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със заповед на кмета на Район “Оборище”.

/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 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 „Оборище“ административни услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за услуги и информация в сградата на районната администрация.
2. Телефоните на звената в Центъра за услуги и информация:
Деловодство – 815 76 25; 815 76 58
Гражданско състояние и ЕСГРАОН – 815 76 32; 815 76 33
3. Интернет адрес www.so-oborishte.com

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

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

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, 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, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа;

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на секретаря на района с непосредственото участие на служителите от структурните звена (чл.16,ал.6 от НАО), съгласувана и одобрена от ръководството.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.11./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 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 единствено искане в Центъра за услуги и информация, 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 описват в деловодната система - АКСТЪР.

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 предстоящи търгове и конкурси, както и за сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация в деловодството на районната администрация;

2. Да подпомагат служителите от деловодството с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от 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 Центъра за услуги и информация приемат документи във връзка с изпълнение на административни 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 в деловодната система - АКСТЪР и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;

3. Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. Да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/ кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

6. Да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7. Да информират прекия си ръководител, респ. заявителя на услугата 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;

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);

- 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;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи; Да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.17. След като се заведат и регистрират чрез автоматизираната деловодна информационна система за регистрация и контрол на документооборота в деловодството, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.18./1/ Кметът, зам.-кметовете и 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 и сектори или други служители в районната администрация.

/2/ Директорите на дирекции, ръководителите на отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

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

Чл.19./1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на района.

/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 резолиращия 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 своята компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

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, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА – от определеното със заповед 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.

Чл.22./1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството 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, при отговарящия за изпълнението.

/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 „Оборище" приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред Район „Оборище" 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 документооборота на Столична община 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.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането /регистриране в деловодната система/ в Район „Оборище".

/6/ За исканията, получени по пощата, в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.24./1/ Според срока на изпълнение за административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги предоставяни от Столична община, СО - Район „Оборище“ определя следните видове услуги:

1. Обикновена услуга - в законово определения срок;
2. Бърза услуга - срокът се съкращава най-малко с 1/2 от срока за извършване на обикновената услуга;
3. Експресна услуга - срокът се съкращава най-малко с 3/4 от срока за извършване на обикновената услуга;

/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, предоставяни от Столична община, приета от Столичния общински съвет.

Чл.25. При работа с клиенти служителите от Центъра за услуги и информация спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в районната администрация с Хартата на клиента на Столична община и Хартата на клиента на Район „Оборище“.

Чл.26./1/ СО - Район „Оборище“ осъществява различни начини за обратна връзка с клиентите:

1. Периодично провеждане на анкета за мнения, похвали или оплаквания на специално поставените места;
2. На Интернет-адреса на район „Оборище“: www.so-oborishte.com;
3. По пощата на административния адрес на района;
4. В центъра за услуги и информация;
5. По телефона - до ръководството на районната администрация;
6. В приемните дни.
7. Сигнали за корупция в районната администрация се подават към Интернет страницата на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерския съвет - www.anticorruption.government.bg

/2/ Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на получените оплаквания, мнения, сигнали и предложения. Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/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 във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

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

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодството 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/ 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, като това се отразява в деловодната система.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инstrukция за деловодната дейност на СО.

Чл.31. Гербът на Столична община се поставя на указателните табели на входа на сградата на Район „Оборище“, на хартиен носител на актовете на кмета на Район „Оборище“, на хартиен носител на официалната кореспонденция на районната администрация, на интернет страницата на района, на кутията за оплаквания, мнения, сигнали и предложения, на баджовете на служителите на районната администрация, на информационните материали, както и на неофициалната кореспонденция на районната администрация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контролът по спазване на разпоредбите на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на района.

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

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на район „Оборище“ и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

Утвърдил:
Секретар на Район “Оборище”
Цеко Цекулов

3.12.2008 г.