**ОБЩИНА ЯКОРУДА MUNICIPALITY of YAKORUDA**

*2790 Якоруда, ул.”Васил Левски” № 1 1, V. Levski Str., 2790 Yakoruda, Bulgaria тел.07442/2328, факс 07442/2628 Phone: +359/7442/2328, Fax: +359/7442/2628* ел. поща: oba\_yda@abv.bg *e-mail:* oba\_yda@abv.bg

 **УТВЪРЖДАВАМ:…………………**

 **/инж. Нуредин Кафелов- Кмет на Община Якоруда /**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЯКОРУДА**

**ГРАД ЯКОРУДА, 2016г.**

**ГЛАВА ПЪРВА**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** Тези вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Община Якоруда за неуредените въпроси в Наредба за административното обслужване (обн., ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г. изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008г.) и в Закона за администрацията (обн. ДВ  бр.103 от 05.11.1998 г., доп. ДВ. бр.43 от 29 Април 2008г.).

**Чл. 2.** Административното обслужване в администрацията се осъществява при спазване на разпоредбите и принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА) и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

-                     равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

-                     различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

-                     любезно и отзивчиво отношение;

-                     координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

-                     надеждна обратна връзка;

-                     изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

-          качество на предоставяните услуги.

**Чл. 3.** **(1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от  Община Якоруда.

**(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.

**ГЛАВА ВТОРА**

 **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 4. (1) Административното обслужване на юридическите лица и гражданите в Община Якоруда се извършва чрез гише „Деловодство”, което функционално изпълнява задълженията на приемна /фронт – офис/ и осъществява дейности по предоставяне на информация за административните услуги   и отдел „Местни данъци и такси”, която предоставя специализирани услуги, информация, консултации и осъществява дейности по Закона за местните данъци и такси.

**(2)** Административна услуга се извършва по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, като искането се заявява писмено или устно, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

**(3)** Исканията са в свободна форма, окомплектовани съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени образци, същите се предоставят на лицата в деловодството на Общината.

**(4)** Приемането, регистрирането и предаването на документи в Община Якоруда се извършва  на гише „Деловодство”.

**Чл. 5. (1)** При приемането и завеждането на входящата кореспонденция, техническия сътрудник в гише „Деловодство” :

1.Проверява приложени ли са  всички необходими съпътстващи документи /приложения/ и образува служебна преписка, като електронната система за документооборот генерира свой уникален номер.

2. Дава на  гражданина или юридическото лице входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

3. Може да изисква предоставяне на информация и/или документи от служители в администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

**(2)** Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на всички преписки, в деня на получаването им се предават на Кмета на Общината или  заместник кмет.

2. Кмета и/или заместник кмета  насочват преписките, като ги разпределят с писмена резолюция до съответните ръководители на административните звена. Резолюцията се отразява в електронната система за регистрация и контрол  и трябва да определя задачата, административното звено, което ще я изпълни, срока за изпълнение, датата на резолиране и подписа на резолиращия. След резолирането служителят, обслужващ гишето “Деловодство” препраща преписките до съответната дирекция, отдел или сектор за изпълнение на задачите, завежда преписките в тетрадка-регистър и срещу подпис ги връчва на изпълнителите.

3. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, то те я изпращат, като информират и подателя за това.

4. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща неразпечатана на подателя.

5. Движението на преписката в или между отделните административни звена се отразява в електронната системата за документооборот. За разграничаване на отговорностите между отделните административни звена и служители,  преписките трябва да се предават между тях, чрез вписване в деловодната система, с цел проследяване на движението.

6. Деловодната система позволява във всеки един момент да се  получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки.

**Чл. 6.** **/1/** Дейността на служителя/ фронт офис / се изразява във:

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. регистриране в деловодноинформационната 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;

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

4. 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;

5. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ в Община Якоруда;

6. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

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. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в администрацията.

**/2/** При необходимост от по-компетентна информация служителят от фронт-офисасе свързва със или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

**/3/** При агресивно поведениена потребителя, заплашващо сигурността на служителите от фронт-офиса, сигнализират охранителните органи.

**ГЛАВА ТРЕТА**

**РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО КМЕТА НА ОБЩИНА ЯКОРУДА**

**РАЗДЕЛ І**

**Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане сигнали и предложения**

**Чл. 7.** Предложения до Кмета на Община Якоруда могат да се правят във връзка с осъществяване на публичноправните му функции на едноличен териториален орган на изпълнителната власт и за усъвършенстване на организацията и дейността на Общинска  администрация, която го подпомага, както и  за решаване на други въпроси в рамките на компетентността му.

**Чл. 8.** Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**Чл. 9.** Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до Кмета на Община Якоруда.

**Чл. 10. (1)** Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлага на секретаря на Община Якоруда.

**(2)** Служителите  при Община Якоруда, на които  секретаря е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове обективно и законосъобразно.

**Чл. 11. (1)** Исканията, предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

**(2)** Исканията, предложенията и сигналите се приемат на гише „Деловодство” в Община Якоруда, на телефон 07442/23-28 и факс 07442/26-28, както и на    e-mail: oba\_yda@abv.bg

- **когато искането, сигналът или предложението е направено устно**, самоличността на подателя се установява и регистрира в стандартна форма. Попълва се двустранен протокол за приемане на устно запитване, сигнал или предложение между служителя от фронт-офиса и заявителя и се подписва от двамата. Представителите на организациите представят и писмени доказателства за възложеното им представителство, копие от които се прилагат към стандартната форма. Когато предметът на изявлението им пред Кмета на общината или заместниците му има характера на сигнал или предложение, то те се уведомяват за това от длъжностното лице, отразяващо приема като им се указва, че изявлението им ще бъде разгледано при реда, условията и в сроковете, определени в АПК за сигнали и предложения. След приключване на приема, стандартните форми, в които са отразени сигнали или предложения, включително и резолюции от Кмета или заместниците му, се представят от служителя, протоколирал приема на длъжностното лице, отговарящо за приемане на сигналите и предложенията.

**(3)** Исканията, сигналите и предложенията могат да бъдат подадени чрез упълномощен представител, след като се извърши проверка на съдържанието на пълномощията му, удостоверени по установен в закона начин. В случай на съмнение по обхвата на пълномощията на упълномощения, на същия се предлага сигналът или предложението да бъдат разглеждани и регистрирани като подадени лично от него. Подаденото предложение или сигнал чрез упълномощен представител се регистрират и разглеждат по описания по-горе ред, като подадени от упълномощителя и със запис в стандартна форма, относно пълномощията на упълномощения и прилагане на копия от писмените доказателства за тях.

**(4)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

**(5)** За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1.трите имена и адреса – за български граждани;

2. трите имане и личния номер и адреса – за чужденец;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

**(6)** За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в приемната или в деловодството на Община Якоруда.

**РАЗДЕЛ ІІ**

**Процедура за разглеждане на сигнали и предложения**

**Чл. 12.** Секретарят  на Община Якоруда прави предварителен преглед на документите от преписката по постъпил сигнал или предложение и определя дали предметът на документа е от компетентността на Кмета на Общината. При необходимост изисква становище от юрисконсулт по компетентността. Когато  същия не е от компетентността на Кмета, той се препраща не по-късно от 7 дни от постъпването му на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.

**Чл. 13. (1)** Секретарят възлага на компетентния служител при Община Якоруда разглеждането на предложенията и сигналите.

**(2)** Сигналите не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

**Чл. 14. (1)** След като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица, и/или изтичане на определените в тях срокове, окомплектованата преписка се представя за преглед на съдържанието й на секретаря, от консултиращия я юрисконсулт и компетентния експерт.

**(2)** За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

**(3)** Юрисконсулт дава правна оценка на установените факти и обстоятелства. Секретаря разпорежда, при готовност, да се изготви проект за решение на Кмета по подадения сигнал или предложение.

**Чл. 15.** Преписката по получения сигнал или предложение се докладва лично на Кмета на Общината от секретаря, а при необходимост и от юрисконсулта, който я е консултирал.

**Чл. 16. (1)** Решението по предложение или сигнал се взема от Кмета, когато те са от неговата компетентност,

**(2)** Решение по предложението и сигнала се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя, като не подлежи на обжалване.

**(3)** Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

**Чл. 17.** Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се възлагат за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

**Чл. 18. (1)** Контролът по изпълнението на разпоредените от Кмета мерки във връзка с постъпил сигнал или предложение се осъществява от секретаря на Общината . Всички постъпили документи във връзка с изпълнението се прилагат към главната преписка, образувайки едно досие.

**(2)** Длъжностното лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа, постановил решението.

**ГЛАВА ЧЕТВЪРТА**

**РАЗДЕЛ I**

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл. 19.** **(1)** Община Якоруда създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

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

2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция, монтирана на сграда на Общинска администрация;

3. анкетни карти

**(2)** Община Якоруда 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.

**Чл. 20.** Гражданите – физически и юридически лица получават информация за  движението на преписката им в съответния отдел.

**РАЗДЕЛ II**

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 21.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 22.** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кмет;

3. Секретар;

4. Началници на отдели.

**Чл. 23. (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, резолиращият ръководител може да го удължи.

**РАЗДЕЛ IІІ**

**ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ**

**Чл. 24. (1)** Пропускателният режим се осъществява от дежурния по ОбСС на входа на администрацията.

**(2)** Граждани и служебни лица се приемат от Кмета, неговите заместници и  секретаря, когато имат предварително заявен час за среща.

**(3)** Кметове на кметства, директори и ръководни лица на ведомства и институции се ползват с предимство при приема.

**(4)** При възможност Кмета, заместник-кметовете и  секретаря могат да приемат външни лица без предварителна договорка.

**(5)** Приемният ден на Кмета на Община Якоруда  с граждани е всеки вторник от 10.00 ч. до 12.00 ч. и петък от 13.00 часа до 15.00 часа в кабинет   на втория етаж.

**Чл. 25.** Организацията на приема с граждани в Община Якоруда се осъществява в дните от понеделник до петък вкл., от 8.00 ч. до 17.00 ч.

**Чл. 26.** Не се допускат външни лица по стаите без присъствие на служител от Общинска администрация.

**Чл. 27**. Административното обслужване в Община Якоруда се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Община  Якоруда дава информация относно имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите в Община Якоруда се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. В коридорното пространство пред кабинетите се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**Чл. 28.** Продължителността на седмичното работно време на служителите в  общинска администрация е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

**Чл. 29. (1)** Работното време на служителите е от 08.00 ч. до 17.00 ч.

**(2)**Обедната почивка  на  служителите е от 12.00 ч. до 13.00 ч.

**(3)** Във връзка с чл. 2 и чл. 3  от Наредба № 15/31.05.1999 год. за условията, реда и изискванията за разработване и въвеждане на физиологични режими на труд и почивка по време на работа, служителите в Общинска администрация имат право на почивки:

Преди обяд – от 10:00ч. до 10:15 часа

След обяд    - от 15:30ч. до  15:45 часа

**(4)**(изм. и доп. ДВ, бр. 47/2008 г.) Работното време за обслужване на граждани от служителите  при гише „Деловодство” е от 08.00 ч. до 17.00 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, определен от секретаря на Община Якоруда. **В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работа на Административния център продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.00 ч.**

**(5)**Оперативните дежурни към общинския съвет по сигурност извършват своите задължения съгласно график, изготвен ежемесечно от  “Специалист  - ГЗ и ОМП”.

**РАЗДЕЛ ІV**

 **СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ**

**Чл. 30. (1)** Изявления за медиите дава само Кмета на Общината или упълномощено от него лице.

**(2)** Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от секретаря или заместник-кмета на Община Якоруда.

**(3)** Информацията по ал. 2 се съгласува задължително с  Кмета.

**(4)** Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Ръководителите и служителите в Община Якоруда 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 Община Якоруда.

**§3.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за  административното обслужване (изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008 г.), във връзка с чл. 5а от Закона за администрацията .

**§4.** Настоящите правила са утвърдени със Заповед ……../……………….на Кмета на Община Якоруда.

Изготвил :…………………….

/Орхан Мисанков-юрисконсулт, ОМП и ГЗ /

Съгласувал :……………….

/Ибрахим Карафеиз-Секретар на Община Якоруда/