



ОБЩИНА ТЪРГОВИЩЕ

7700 Търговище, пл. Свобода
Телефон: 0601/687 00; факс: 0601/620 57, 0601/622 12
e-mail: obshtina@targovishte.bg; www.targovishte.bg



УТВЪРЖДАВАМ:

Със Заповед 3-01-821/16.07.2015 г.

ВАЛЕРИ СИМЕОНОВ

Секретар на община Търговище

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТЪРГОВИЩЕ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица;
2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.
3. координираност в дейността на звената от администрацията 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 Инструкцията за деловодно-информационната дейност в общинска администрация и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Търговище „Е-община”.

Чл.3 (1) Административното обслужване в община Търговище се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиента на Общината и при гарантиране на :

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

- получаване на информация относно видовете административно-технически услуги
 - регистриране на заявленията/ исканията за услуги
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките
 - получаване на информация за сроковете
3. надеждна обратна връзка;
 4. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
 5. качеството и ефективност на работата по административното обслужване в Общината;
 6. пресичане на прекия контакт между заявителят на услугата и длъжностното лице, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция;
 7. координираност и взаимодействие между звената в община Търговище, с оглед осигуряване еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
 8. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени и обявени правила и норми;

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл.4 (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Търговище.

(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.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 (1) Административното обслужване в община Търговище се осъществява чрез „Център за административно обслужване” (ЦАО), обозначен с указателни табели на български и английски език в сградата на Общината с адрес пл. Свобода – северен вход, с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината.

(2) Община Търговище определя място за преглед чрез разглеждане на оригинали или копия по смисъла на чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация Центъра за административно обслужване.

Чл.6 (1) Работното време на Центъра за административно обслужване е от 8.30 до 17.00 ч.

(2) Редът за ползване на почивките в ЦАО е определен, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите от ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл.7 При осъществяването на административното обслужване служителите от Центъра за административно обслужване имат следните задължения:

1. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. да отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. да приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. да приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация;
6. да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. да дават информация за хода на работата по преписката;
8. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. да предоставят исканите документи;
10. да осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.
11. да спазват конфиденциалност относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Търговище;
12. 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;
13. при разговор по телефон с потребителите, да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;
14. 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. Отличителният знак е изготвен на български и английски език и се предоставя на служителите в срок до 7 дни от тяхното назначаване;
15. да спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;
16. да предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и формуляри, за предоставяните от община Търговище административни услуги;
17. да извършват проверки при оплаквания относно извършването на административни услуги и информират гражданите за резултатите от тях;
18. да оказват помощ при попълване на място на формуляри и искания/заявления, предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор, дават разяснения, ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
19. да предоставят на клиентите информационна визитка с регистрационен номер на преписката им, срок за отговор, генериран код за достъп през интернет;
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 усъвършенстването на процеса по административно обслужване, да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения.

Чл. 8 За осъществяване качествено и ефективно обслужване служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена на общинска администрация Търговище, когато тя 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. вътрешни и външни указателни табели на български и английски език;
2. информационни табла с актуална информация;
3. приветлива, чиста и безопасна обстановка, помещение с добро осветление, вентилация и отопление;
4. места за попълване на искания /заявления, сигнали, предложения или жалби;
5. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
6. налични формуляри на искания/заявления, листи, химикали, дупляни, брошури, анкетни карти;

(3) Освен символите на община Търговище – герб и знаме, задължително се използват логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.10. Всички информационни и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на община Търговище и на информационните табла.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11. (1) Общинска администрация Търговище осигурява по служебен път всички издавани от нея документи, необходими за извършване на съответната административна услуга.

(2) Общинска администрация Търговище осигурява по служебен път документи, необходими на заявителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Общинска администрация Търговище е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено в закон.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ И ДРУГИ АДМИНИСТРАТИВНИ ОРГАНИ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) При предоставяне на комплексни административни услуги, административното обслужване се осъществява от община Търговище със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

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

(3) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(4) Когато Община Търговище, е започнала производството, установи, че индивидуалният административен акт трябва да бъде издаден от друг административен орган, тя му изпраща незабавно преписката, като уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството, както и привлечените до момента заинтересовани граждани и организации.

(5) Искането, внесено в срок пред некомпетентен орган, се смята внесено в срок.

(6) Когато компетентният орган не може да бъде определен на основание на данните в искането или от тях е явно, че то трябва да бъде адресирано до съда, органът, в който е внесено, го връща с кратки писмени или устни указания на заявителя.

(7) Ако искането засяга няколко въпроса за разглеждане от различни органи, административният орган, в който е внесено, образува производство за разглеждане на въпросите от неговата компетентност. Същевременно той уведомява заявителя, че по другите въпроси следва да внесе отделно искане до съответния орган.

(8) Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 13. (1) Заявленията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор или по друг начин, оповестен от Община Търговище като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

(2) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен.

(3) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя. Цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

(5) Община Търговище сключва договор с лицензиран пощенски оператор за начините на получаване на индивидуалните административни актове.

Чл. 14. (1) Заявяването на услугата пред Община Търговище, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец 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 Търговище;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(2) При подаване на заявлението за комплексно административно обслужване заявителят заплаща на Община Търговище съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Към заявлението 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.

(3) По искане на Община Търговище компетентният орган и предоставя образец на заявление и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(4) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 15. Компетентният 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 по начина съгласно

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.

Чл. 16. (1) Правилата и редът за осъществяване на комплексно административно обслужване от община Търговище, се уреждат в изрично споразумение за поемане на задължения между Общината и съответната институция или организация.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в Център за административно обслужване 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 Общината, заявителят подава единствено искане в Център за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

Чл. 18. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от и в тях действия се описват в карти на процесите.

(2) Картите на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

(3) При настъпили промени в работния процес длъжностно лице /н-к отдел, експерт от съответното структурно звено/ отразяват промените в картата и съгласуват изменението с директор на дирекция.

(4) Директорите на дирекции предават един подписан екземпляр на н-к отдел ДАО при настъпване на изменение в технологичната карта, а вторият се съхранява при съответното длъжностно лице.

(5) В срок от 3 дена след предаване на технологичната карта н-к отдел ДАО отразява промените в информационната система „Е-община”.

РАЗДЕЛ ПЕТИ ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 19. (1) Общинска администрация Търговище осигурява информация за административно-техническите 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 абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Информация за предоставяните от община Търговище услуги може да бъде получена от:

1. Център за административно обслужване на адрес: пл. Свобода, община Търговище

2. Телефони:

Началник отдел ДАО	68 711
Гражданско състояние и гражданска регистрация	68 707; 68 708
Териториално-селищно устройство и архитектура	68715; 68 718
Инвестиции и екология	68 715; 68 718
Общинска собственост и приватизация	68 715; 68 718
Деловодство	68 716; 68 705
Земеделие, транспорт, социални дейности	68 716
Търговия, търгове, обществени поръчки	68 715
Каса – административно-технически услуги	68 641
Местни данъци и такси - удостоверения	68 704
Местни данъци и такси - декларации	68 709
Местни данъци и такси - каси	63 475

3. интернет адрес: www.targovishte.bg

4. електронните информационни табла в Център за административно обслужване

(4) Образците на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. Център за административно обслужване на адрес: пл. Свобода, община Търговище

2. интернет адрес: www.targovishte.bg

Чл. 20. (1) Общинска администрация Търговище осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, като я публикува на интернет страницата на общината www.targovishte.bg

(2) Задължителната информация съдържа:

1. Точно наименование на администрацията
2. Структура
3. Седалище и адрес
4. Данни за кореспонденция: телефон, електронна поща, интернет страница
5. Работно време на администрацията
6. Работно време на Центъра за административно обслужване
7. Описание на административно-техническите услуги, включващо:
 - а) наименованието на административната услуга, съответстващо на СУНАУ;
 - б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
 - в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;

г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;

д) срока на действие на индивидуалния административен акт;

е) таксите или цените.

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 Търговище, включително и решенията на Общински съвет Търговище.

11. Проекти на нормативни актове

12. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

(3) Информацията по чл. 20, ал. 2 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(4) Информацията относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове се публикуват на интернет страницата на съответната администрация не по-малко от 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

(5) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(6) Информацията върху указателните табели в административната сграда на общината и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

(7) Организацията и контролът върху изпълнението на задълженията по чл. 20, ал. 1 до 5 от настоящите вътрешни правила се извършва от Секретаря на община Търговище.

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

ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл.21. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в община Търговище се задължават:

1. да подават на началник отдел „ДАО” в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в Център за административно обслужване;

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 отдел „Център за административно обслужване”;

3. да подпомагат служителите от Център за административно обслужване 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 хората, обслужващи отделните групи административни услуги.

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискат предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в община Търговище, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 22 (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, дигитални, информационни табла, електронни табла, интернет-страницата на общината, интранет мрежата;

(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;

(4) организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на началник отдел „ДАО” с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите.

РАЗДЕЛ СЕДМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ СЪС ЗВЕНАТА ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА

Чл.23 (1) Служителите от Център за административно обслужване консултират, приемат и проверяват документи, съобщават, дават обратна връзка и при възможност извършват операции с база данни във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага и да предадат резултата веднага след приключването на работата;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за държавния архив;

3. да връщат незабавно в Център за административно обслужване погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

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

5. да предоставят незабавно за регистрацията в Център за административно обслужване 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. ползвателя на услугата (или следващия служител в процеса)– писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на определен от ръководителя заместник, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

Чл.24. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрацията и контрол на документооборота (ако е необходима резолюция);

2. 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;

3. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

4. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.25. След като се заведат чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.26. (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 или други служители в Общинската администрация.

(2) Директорите на дирекции или началник отдели 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.27 (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 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 изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

(4) Всеки изпълнител на задача е длъжен да изпрати становището, отговора или това което е посочено в резолюцията, 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 изпълнители, становището, отговорът или посоченото в резолюцията се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

Чл.28. (1) Документите се изготвят за подпис от името на Кмета, Заместник кмета или Секретаря на Общината, в зависимост от правомощията им.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА, определени със Заповед на Кмета.

Чл.29. При представяне на документ за подпис, с него се представя и преписката, по повод на която е подготвен отговорът или становището.

Чл. 30 (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват както следва:

1. Всички заповеди, преди подписване от Кмета на Общината задължително се съгласуват в следния ред: юриконсулт, директор на дирекция, Секретар или ресорният заместник кмет /когато е от тяхната компетентност/.

2. Всички договори, преди подписване от Кмета на Общината се подписват от Гл. счетоводител след съгласуване с юриконсулт, директор на дирекция, Секретар или ресорният заместник кмет /когато е от тяхната компетентност/.

3. Договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от: директора на дирекцията, за чийто ресор е предметът на договора, директор дирекция „Икономическа политика и хуманитарни дейности”, юриконсулт, Секретар или ресорният заместник кмет /когато е от тяхната компетентност/, след което се подписват от началник отдел „Счетоводен” и се представят за подпис на Кмета .

(2) Кметът, Зам. Кметовете и Секретарят на Общината, следят и изискват преди подписването на документа, същият да е съгласуван от съответните служители.

(3) След подписването на административен акт или договор от Кмета, Заместник Кмета или Секретаря, не се допуска последващо съгласуване, промяна или подмяна на части от него с нови разпоредби , не по реда на неговото издаване

Чл. 31 (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината 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.

РАЗДЕЛ ОСМИ ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.32 Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове.

Чл.33 (1) Контролът по изпълнение на задачите 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.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система през Интернет или лично в ЦАО.

Чл.34 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 от преките ръководители, регистрирани в системата.

Чл.35 (1) Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Търговище, а на документите от общото деловодство чрез Вътрешни правила за определяне на срокове, ред и отговорности за обработване на документите, регистрирани в системата „Е-община”

(2) Срокът за отговор на постъпилото искане на граждани е съобразно 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 електронната система.

(4) Счита се, че срокът започва да тече от деня на регистрация в ИС „Е-община”.

(6) Сроковете и качеството на административните услуги, както и предложенията за тяхното усъвършенстване, се предлагат от ръководителите на съответните сектори всяко тримесечие се подлагат ръководството и се ревизират от Секретаря на общината.

Чл.36 Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са уредени в Инструкцията за документационната и деловодна дейност в общинска администрация Търговище.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.37 (1) Община Търговище приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Писмените заявления/искания, приети от служителите в Център за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Търговище се потвърждават с писмено отбелязване в регистрационната карта, връчена на клиента;

(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 Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община Търговище;

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в община Търговище;

(5) Община Търговище приема устни и писмени искания в рамките на времето за работа с клиенти. Заявленията/исканията, подадени по пощата, 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 Търговище потребителите на административни услуги могат да се представяват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

Чл.38 (1) Видовете административно-технически услуги и сроковете за тяхното извършване са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от община Търговище.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от заявителя, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от община Търговище, приета от Общински съвет Търговище.

Чл.39 (1) При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, приети в община Търговище.

(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 броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но е не повече от 30 минути.

Чл. 40. Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на администрацията на Община Търговище или други администрации

РАЗДЕЛ ДЕСЕТИ МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 41. Подборът на персонала за работа Център за административно обслужване се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 42. Специализираното обучение, организирано по утвърден от секретаря на общината 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;
4. психологически знания и умения;

5.познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 43. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЦАО.

Чл. 44. За служителите в ЦАО се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 45. За служителите в ЦАО се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 46. Служителите на ЦАО проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

РАЗДЕЛ ЕДИНАДЕСЕТИ МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВОЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.47 (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите с цел измерване удовлетвореността на клиента, община Търговище създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания в ЦАО;
2. пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фойето на Общината;
3. рубрики „Форум” и „Обратна връзка” в Интернет-страницата на община Търговище

4. възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта за коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция в общинска администрация;

(2) Община Търговище проучва и измерва удовлетвореността на потребителите чрез СЕМКО (Система за Експресно Мнение за Качеството на Обслужване), а резултатите се оповестяват сред обществеността, чрез публикуване на информацията в сайта на общината;

(3) На база постигнатите резултати се изготвят анализи, които се използват за оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване

(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.

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 Търговище, 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 изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

§ 5. Карти на работния процес се изготвят и подписват от ръководителите на звената и се утвърждават директора на съответната дирекция или ресорен заместник кмет.

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

§7. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване.

§8. Разпоредбите на тези вътрешни правила са задължителни за всички длъжностни лица от общинската администрация и влизат в сила след утвърждаването им със заповед на Кмета на Община Търговище.

Съгласувал:

Диан Цонев, директор дирекция АИО

Рая Матева, главен юрисконсулт

Изготвил:

инж. Павлина Георгиева,началник отдел ДАО