



## **О Б Щ И Н А С И Т О В О**

# **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СИТОВО**



**Дата: 04.08.2020 г.**

**УТВЪРДИЛ: ( П )  
АНДРИАН АНДРЕЕВ  
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА СИТОВО**

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Ситово са съставени на основание на чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и 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 Община Ситово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно- процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност в Община Ситово.

**Чл.3.** /1/ "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Ситово.

/2/"Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Ситово , без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или въздавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

/3/ "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо 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. експертните, 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. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.4.** /1/ Административното обслужване в Община Ситово се осъществява чрез дирекция "Специализирана администрация" и дирекция „Обща администрация“, с адрес: с. Ситово, ул. "Трети март" № 72.

/2/Комплексното административно обслужване в Община Ситово се осъществява чрез непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл.5.** Община Ситово използва своя герб при:

1. изготвяне на информационни материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.
3. изготвяне на документи, които кореспондират с физически и юридически лица и институции.

**Чл.6.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**Чл.7.** 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 Ситово.

**Чл. 8** /1/ Работното време на служителите общинската администрация е от 8.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.00 часа.

/2/ Регламентираните почивки са:

- обедна почивка от 12.00 до 13.00
- междинни почивки от 10.00 до 10.15 и от 15.00 до 15.15.

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

### **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 9.** /1/ Звената за административно обслужване осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Ситово, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/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. 10.** /1/ Информация за предоставяните от Община Ситово услуги може да бъде получена от:

1. служителите от общинска администрация с адрес- с. Ситово, ул. „Трети март“ №72
2. интернет страницата на Община Ситово на адрес: <https://www.sitovo.bg>

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в звената за административно обслужване, адрес с. Ситово, ул. "Трети март" №72.

**Чл. 11.** /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 със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

/4/ организацията по актуализацията на документите / бланки / е задължение на директорите на дирекции, като организацията по изпълнението е задължение на служителите.

### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл. 12** /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила с непосредственото участие на служителите в администрацията и е под ръководството на Секретаря на Общината.

**Чл. 13.** /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

/2/ При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава искане, което е адресирано до кмета на община Ситово в съответното звено за административно обслужване, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път с документи издавани от други администрации.

/3/ 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. 14.** /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ 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.

### **V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 15.** /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Ситово се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административно обслужване на съответния служител по компетентност;

2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси, сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите отговорни за тяхното приемане и регистрацията в Деловодство;

3. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Ситово, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл.16.** /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи 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 материалите веднага след получаването им 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 ЗНАФ;

3. да връщат незабавно в деловодството 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 при главен специалист „Деловодство” 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 - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

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

8. заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ на/до замествания колега;

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 учреждението); входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.17.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система;

2. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система;

3. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

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

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

**Чл.18.** Последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията указани в ИНСТРУКЦИЯТА ЗА ДЕЛОВОДНА ДЕЙНОСТ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ-СИТОВО, която се осъществява чрез електронна деловодна програма „АКСТЪР”.

**Чл.19.** Документите, с които е изразено волеизявлението за извършване или отказ от извършване на административна услуга, се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определено със Заповед на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.20.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува и подписва по реда предвиден в Инструкция за деловодната дейност в община Ситово, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.21.** /1/ Изходящите документи се предават за подписване от Кмета и полагане на печата на

Общината, като следва да бъдат правилно оформени и адресирани, комплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивирание (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

/3/ На следващ етап, документът се предава в деловодството, където се регистрира, като изходящ и изпраща.

## **VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл.22./1/** Община Ситово 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 Община Ситово потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в Общинска администрация-Ситово и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Ситово.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкция за деловодната дейност в Общинска администрация-Ситово и, Устройствения правилник на Общинска администрация-Ситово.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване/регистрацията на искането в Община Ситово.

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

/7/ Индивидуалният административен акт издаден от Община Ситово може да бъде получен на място в Община Ситово, където е заявен. Заявителят може изрично да поиска получаването на административния акт и по следните начини:

1. чрез лицензиран пощенски оператор на посочен от заявителя точен адрес;
2. по електронен път на посочен от заявителя e-mail адрес;

**Чл.23. /1/** Община Ситово изпълнява административните услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Ситово, приета от Общински съвет - Ситово, 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 на територията на Община Ситово, приета от Общински съвет Ситово.

**Чл.24.** При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Ситово с Хартата на клиента и Етичен кодекс .

**Чл.25. /1/** Община Ситово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в Деловодство;

/2/ В резултат на получената, анализирана от всички канали за обратна връзка информация от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

## **VII ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ**

**Чл.26.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.27. /1/** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:  
1.Кмет;

2. Заместник кметове;
3. Секретар на Община;
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 деловодната електронна система през интернет или лично в Деловодство, или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.28.** /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/ Сроктът 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 може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

**Чл.29.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност в Общинска администрация Ситово и Устройственият правилник на Общинската администрация-Ситово.

## **VIII БЛАНКИ НА ДОКУМЕНТИ**

**Чл.30.** С настоящите правила се утвърждават бланките/образците на основните документи, които се подготвят от администрацията.

**Чл.31.** Бланките на документите за заявяване на административни и други услуги се изготвят и актуализират от служителите в съответните структурни звена и се предоставят на физически и юридически лица .

**Чл.32.** Бланките на документи, които са утвърдени като приложения към нормативен акт, не могат да бъдат променяни или изменяни, освен ако нормативният акт не претърпи промени.

## **IX АРХИВИРАНЕ И СЪХРАНЯВАНЕ НА ДОКУМЕНТАЛНИЯ ФОНД НА ОБЩИНАТА**

**Чл.33.** Документалният фонд на общината е съвкупност от всички документи, създадени в резултат от нейната дейност или постъпили отвън във връзка с тази дейност.

**Чл.34.** В деловодството се извършва текущото съхраняване на кореспонденция на общинската администрация, а всички заповеди на Кмета на общината при старши специалист „Канцелария на кмета”.

**Чл.35. (1)** Всички останали документи, възникващи в резултат от дейността и във връзка с осъществяването на функциите на структурните звена от общинската администрация се съхраняват текущо от самите тях - до приключване на оперативната работа със самите документи, като същите се групират в дела, формирани по хронологичен или предметен признак.

(2) При напускане на длъжностни лица със задължения по съхраняването на документи в съответното структурно звено се извършва приемане-предаване с протокол и по опис на делата.

**Чл.36.** Делото представлява съвкупност от документи или отделен документ, съхранявани в отделна папка и отнасящи се към определен въпрос или група от въпроси, свързани с пряката дейност на съответното структурно звено. Делото съдържа документи с еднакъв срок на съхранение.

**Чл.37. (1)** За организиране, съхраняване и използване на документите, с които е приключила текущата работа, в общината се поддържа учреденски архив по отдели, съгласно ЗНАФ.

(2) В архива на общината се съхраняват следните видове документи, подлежащи на дългосрочно и постоянно съхранение:

1. Всички индивидуални административни актове на кмета на общината и на други овластени органи, без тези от текущата година.

2. Разплащателните ведомости на общината и на ликвидирани общински учреждения и предприятия и на техните предшественици, само след предварително съгласуване с държавния архив.

3. Личните досиета на напусналите и освободени служители от общинската администрация и от ликвидирани общински учреждения и предприятия.

4. Счетоводните регистри и отчети и документите за данъчен контрол и финансов одит.

5. Регистърът на населението и регистрите за гражданското състояние.
6. Специализираните карти, общите и подробните устройствени планове, кадастралните регистри.
7. Протоколите на експертния съвет по устройство на територията.
8. Разрешенията за строеж.
9. Комплект от изданията на Държавен вестник - групирани по години на издаване и други печатни издания, свързани с пряката дейност на общината и съдържащи полезни ръководни и методични указания.

(3) За архивът на общината се осигуряват подходящи помещения с условия за приемане, съхраняване и използване на документите.

(4) За улесняването на работата с архивните фондове на общината, същите се класифицират и съхраняват по класификационна схема, осигуряваща бърз достъп до архивните документи и материали.

**Чл.38.** (1) Предаване на приключени документи и материали от общо деловодство и от структурните звена на общинската администрация, в които текущо се формират и съхраняват дела с документи и материали, се извършва в края на всяка календарна година, но не по-късно от 30 юни на следващата година.

(2) Предаването на документите и материалите се извършва по описи на делата, формирани при текущата работа с тях и с приемо-предавателни протоколи.

**Чл.39.** Унищожаване на документи от архивните фондове на общината става само с разрешение на регионалните органи за управление на Държавния архивен фонд.

## **X АДМИНИСТРАТИВНО-НАКАЗАТЕЛНА ОТГОВОРНОСТ**

**Чл.40.** Отговорниците и изпълнителите от всички управленски нива, на които се възлага изпълнението на решения и задачи носят лична отговорност пред прекия си ръководител.

**Чл.41.** Кмета на общината може да налага със свои заповеди наказания, на служители от общинската администрация, които системно не изпълняват възложени задачи или не са изпълнили една или повече особено важни задачи, произтичащи от изискванията на тази инструкция и са във връзка с преките им служебни задължения.

**Чл.42.** (1) Може да се накаже с глоба от 20 до 100 лева длъжностно лице от общинската администрация, ако не подлежи на по-тежко наказание, което:

1. без обективни причини не изпълни в срок задължението си да извърши административно-правна или техническа услуга;
2. не изпълни задължението си да представи исканите документи, сведения и обяснения, необходими за извършването на административно-правна или техническа услуга;
3. изисква неправомерно от гражданите при депозирано от тях искане за административна услуга, документи, които не се изискват по силата на действащите нормативни актове.

(2) При допускане на повторно нарушение в рамките на една календарна година по предходната алинея, на виновното служебно лице може да се постанови санкция от 40 до 200 лева.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят и актуализират от служителите на звеното предлагащо съответната услуга с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от Секретаря на Общината.

/2/ Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила.

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

§3. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

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

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаване /04.08.2020 г./от Секретаря на Община Ситово и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК