



# О Б Щ И Н А    Б О Р И Н О

✉ 4824 с.Борино, обл.Смолян, ул."Христо Ботев"№1; ИН BG 000614856  
☎ 03042/20 40; 📠 03042/21 40; <http://www.borino.bg/>; e\_mail:borino@borino.eu

26.01.2010г.

Утвърдил:

Кмет на общината:.....  
/инж.Октай Алиев/

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БОРИНО

### І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл.1.** Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Борино 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 Борино 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 деловодна дейност на Община Борино.

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

/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. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.4. /1/** Административното обслужване в Община Борино се осъществява в сградата на Общината с адрес с. Борино , ул. ” Христо Ботев „ № 01.

**2/** Административното обслужване в Община Борино се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината , и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл.5.** Община Борино задължително използва своя герб 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.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 Борино и на информационните табла.

**Чл. 8 /1/** Работното време за работа с клиенти в Община Борино се осъществява в сградата на Общината с адрес с. Борино , ул. ” Христо Ботев „ № 01 от понеделник до петък от 8.00 до 17.00 часа с прекъсване от 12.00 до 13.00 часа ;

**/2/** 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/** Административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Борино.

**/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 Борино услуги може да бъде получена от:

1. Деловодството за административно обслужване - с.Борино , ул. ” Христо Ботев „ № 01.
2. интернет адрес [www.borino.eu](http://www.borino.eu)
3. електронно-информационни табла на входа на Общината.

**/2/** Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Община Борино , ул. ” Христо Ботев „ № 01 , както и в касата на “Местни приходи от данъци ” .

**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, дигитални, информационни табла, електронно табло, 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;

#### **IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

**Чл.12./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.

**Чл.13. /1/** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава едно искане за административно обслужване.

**/2/** Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

**Чл.14./1/** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се определят от кмета 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 Борино 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 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 Борино, 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 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. Ползвателя на услугата – писмено, 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 учреждението);
  - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

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

1. 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;
2. 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.18.** След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота , документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл.19./1/** Кметът, зам.-кмета , секретарят и главният архитект на Общината , преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните , началници на отдели или други служители в Общинската администрация.

**/2/** Ръководителите на отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

**/3/** Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

**Чл.20. /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.

**/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 или отговора си на резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

**Чл.21.** Документите , с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на Кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл.22.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.23. /1/** Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани , правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали , в толкова екземпляри , колкото са получателите , и един екземпляр за архивиране , 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.

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

**Чл.24./1/** Община Борино 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 Борино потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

**/3/** Писмените искания, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност и Устройствения правилник .

**/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 и Устройствения правилник .

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

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

**Чл.25. /1/** Община Борино с изпълнява административните услуги , посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени , приета от Общински съвет Борино , в нормативно определените срокове;

**/2/** Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите , се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги , извършвани от Община Борино , приета от Общински съвет Борино.

**Чл.26.** При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Борино с Хартата на клиента и Етичен кодекс .

**Чл.27. /1/** Община Борино създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари , похвали , за сигнали срещу корупция или оплаквания ;
2. анкетни карти и форуми в Интернет-страницата на Община Борино;
3. възможност за подаване Анкетна карта за коментари , похвали или оплаквания; сигнали за корупция в общинска администрация;

**/2/** Община Борино с проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно;

**/3/** В резултат на получената , анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността 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 ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл.28.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.29. /1/** Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

- 1.Кмет;
- 2.Заместник-кмет;
- 3.Секретар;
- 4.Ръководители на звена – 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 лично или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.30. /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 може да го удължи.

**Чл.31.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила , Инструкция за деловодната дейност и Устройствения правилник .

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

§2. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

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

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на Община Борино.