



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

УТВЪРДИЛ: /п/
РОСИЦА ТЕМЕНУГОВА
СЕКРЕТАР НА РАЙОН „ЮЖЕН“ – ОБЩИНА ПЛОВДИВ
ЗАПОВЕД № 20Ю-РОА-180/29.05.2020 Г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Тези вътрешни правила регламентират организацията на административното обслужване на граждани и организации в община Пловдив – район „Южен“.

Чл.2. С вътрешните правила се цели създаване на ясни, конкретни и ефикасни правила при предоставянето на административни услуги и комплексно административно обслужване от община Пловдив – район „Южен“, повишаване удовлетвореността на гражданите и организациите и тяхното доверие към районната администрация.

Чл.3. Административното обслужване в община Пловдив – район „Южен“ се осъществява при спазването на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

ГЛАВА II ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

РАЗДЕЛ I

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. Организацията на административното обслужване в община Пловдив - район „Южен“ се осъществява посредством ЦАО (Център за Административно Обслужване) всеки работен ден от 08.30 до 17.00 часа.

Чл.5. ЦАО е разположен на адрес гр. Пловдив, 4004, ул. „Македония“ № 73 А – Партер. Входът на ЦАО е обозначен с информационни табели указващи местонахождението му.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

Чл.6. В ЦАО са включени звено ГРАО (Гражданска регистрация и административно обслужване), Звено „Административното обслужване и деловодство“ и „Каса“. Всеки последен работен ден на месеца Касата преустановява работа в 12.00 часа.

Чл.7. (1) ЦАО предоставя административно и комплексно административно обслужване на граждани и организации в рамките на установеното работно време без прекъсвания, като служителите ползват плаващ режим на почивките.

(2) "Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(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.

Чл.8. При непрекъсваем процес на административно обслужване, освен служителите от ЦАО, работят и звената „Екология“ и „Стопански дейности“. Служителите от останалите звена ползват обедна почивка от 12.00 до 12.30 часа, както и две физиологични почивки от 10.00 до 10.15 ч. и от 15.00 до 15.15 часа.

Чл.9. В район „Южен“ се осигурява възможност за гражданите и организациите да заплащат изискуемите такси и цени за предоставяне на административни услуги по един от следните начини:

- Чрез разплащане в брой;
- С банкова дебитна/кредитна карта посредством ПОС устройство;
- Чрез разплащане по банкова сметка на община Пловдив – район „Южен“, включително и он-лайн банкиране.

Чл.10. В сградата на район „Южен“ на партерния етаж има обособено изнесено гише за заплащане на данъци и такси към дирекция „Местни данъци и такси“ на община Пловдив.

Чл.11. Подробна информация за предоставяните от администрацията на община Пловдив - район „Южен“ услуги е достъпна на следния интернет адрес: <https://south-plovdiv.bg/административни-услуги/> или <https://south-plovdiv.bg/applications>. Достъпът до интернет страницата е пряк, пълен и свободен.

РАЗДЕЛ II

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.12. Административното и комплексното административно обслужване в ЦАО на община Пловдив - район „Южен“ се осъществява по инициатива на гражданите и организациите.

Чл.13. Гражданите и организациите, заявяват в писмена или устна форма желанието си да им бъде предоставена административна услуга или подаването на сигнал и др.

Чл.14. Заявленията/искания за предоставяне на административни услуги по въпроси за гражданска регистрация и гражданско състояние се регистрират към звено ГРАО. Останалите заявления/искания и др. се регистрират към звено „Административно обслужване и деловодство“.

Чл.15. При регистрирането на място в съответното звено на ЦАО, на заявителя се предоставя документ, съдържащ входящ номер и дата.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

Чл.16. (1) Заявленията за комплексно административно обслужване, електронните заявления, сигнали и приложения към тях могат да се подават по електронен път на signal@south-plovdiv.bg; <https://south-plovdiv.bg/contacts/> или <https://south-plovdiv.bg/alerts/> по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги; чрез лицензиран пощенски оператор или по друг начин, оповестен като технически възможен и съгласно нормативните разпоредби.

(2) В хипотезата на електронно заведено заявление, на заявителя се връща обратно електронно съобщение на електронната поща, от която е изпратено, когато изрично не е указан друг адрес, съдържащо входящия номер и датата на завеждане на заявлението.

Чл.17. Заявленията, исканията, сигнали и др., подадени по пощата, по електронната поща или друг технически възможен начин, се считат за подадени, макар и извън работното време на районната администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

Чл.18. Служителите, осъществяващи административното обслужване в ЦАО, са длъжни да регистрират подаденото на място или по електронен път заявление, когато то отговаря на нормативно установените изисквания за съдържание и приложения.

Чл.19. Работата по регистрация, движение и съхранение на входяща, изходяща и вътрешна документация в район „Южен“ - община Пловдив се извършва чрез административно-информационната система съгласно „Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в район „Южен“ – община Пловдив“.

Чл.20. (1) Всички писмени предложения, протести, жалби и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на районната администрация по общия ред и съгласно утвърдените правила;

(2) Анонимни жалби, предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство;

(3) Предложения и сигнали, подадени до районната администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения, жалби или сигнали се уведомяват подателите им;

(4) Решението /отговорът/ по сигнала, жалбата или предложението се взема в писмена форма от Кмета на район „Южен“ по реда на АПК;

(5) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това;

(6) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;

(7) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението;

(8) Сроковете за изпълнение са посочени в Хартата на клиента, публикувана в сайта на Района.

Чл.21. Районната администрация си запазва правото да не дава отговор на сигнали, жалби и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.

Чл.22. Причините за подадени предложения, сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

РАЗДЕЛ III ОБРАЗЦИ

Чл.23. Образци на заявления за предоставяне на административни услуги са налични на интернет страницата на община Пловдив – район „Южен“ и физически налични копия на гише „Административно обслужване и деловодство“. По въпроси свързани с гражданско регистрация на гише на „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГРАО), намиращи се в ЦАО.

Чл.24. (1) Районната администрация при предоставянето на стандартизирани административни услуги прилага процедурите по предоставянето им, които са вписани в Административния регистър, и използва образците съгласно приложение № 1 и 5, както и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6 от Наредбата за административно обслужване.

(2) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление".

ГЛАВА III ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.25. Информация, свързана с административното обслужване, може да бъде получена на:

1. Гише „Административно обслужване и деловодство“, а по въпроси свързани с гражданска регистрация на гише на „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГРАО), намиращи се в сградата на Района на адрес ул. „Македония“ № 73 А, на партерния етаж.

2. На интернет адрес: <https://south-plovdiv.bg/>.

3. На телефон 032/276 110 и тел. 032/276 149 в рамките на работното време на администрацията.

4. Таблото с информация, намиращо се на партерния етаж.

ГЛАВА IV ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО НА ЗВЕНАТА ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.26. При работа с граждани и организации, служителите от ЦАО спазват нормативните вътрешни стандарти за обслужване, въведени в район „Южен“ съгласно Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

(2) Служителите на ЦАО:

1. Предоставят информация на граждани и организации, свързани с административното обслужване, по реда и организацията за предоставянето им.

2. Осигуряват достъп до формулярите и оказват пълно съдействие при попълването им.

3. Предоставят пълна информация за сроковете, приложими за производството и за дължимите такси.

4. Попълват протоколи за внесени устно заявления по утвърден формуляр.

5. Приемат и регистрират заявления.

6. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга в съответствие с нормативните изисквания.

7. Предоставят издадените документи.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

(3) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга, са длъжни:

1. Да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения, преди или в посочения в резолюцията срок.
2. Да изготвят писмен отговор на всяко искане, заявление, жалба, сигнал, предложение съгласно компетентността им и в определен срок.
3. След приключване на задачата, да съхраняват документацията по преписките до предаването им за архивиране съгласно ЗНАФ.
4. Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки.
5. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго.
6. Да не обработват документи, които не са регистрирани.
7. Да уведомяват прекия ръководител, ползателя на услугата – писмено, за причините налагащи удължаване на срока.
8. Да предават документи за експедиция в деловодство с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименование на фирмата/организацията) и с уточнение за вида на изпращане – обикновена поща, с обратна разписка или с известие за доставката, куриерска услуга или др.;
 - с входящия номер на преписката, по която се отговаря.
9. При отсъствие (отпуск, болничен, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и да спазва установените срокове.
10. Непосредствена отговорност за изпълнение на носи служителят, до когото е резолиран документът. Когато резолюциите са повече от една, тогава отговорност за съгласуване, обобщаване и изготвяне на отговора в срок има посоченият на първо място в резолюциите. Когато при изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в районната администрация, лицето подава едно заявление към служителите на ЦАО, които организират изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.28. Когато при изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в районната администрация, лицето подава едно заявление към служителите на ЦАО, които организират изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.29. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Чл.30. Ръководителите:

1. Осъществяват контрол върху движението на документите; предприемат съответните мерки в случай на неприключени в срок преписки, от страна на подчинените им звена и служители.
2. Докладват ежемесечно на Секретаря на Район „Южен“ за броя постъпилите жалби и сигнали, както и за причините за непреключилите в срок.
3. Информират подчинените им служители при промени в нормативната уредба и създават организация по актуализация на документите.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „ЮЖЕН“

4. 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 изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.31. Контролната дейност се извършва във връзка с предоставянето на административни услуги. Тя се състои от проверка за точно спазване на определени срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл.32. Контрол може да се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник – кмет;
3. Секретар;
4. Директор на дирекция;
5. Началник на отдел.

ГЛАВА ПЕТА

ОЦЕНКА И АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РАЙОН „ЮЖЕН“ – ОБЩИНА ПЛОВДИВ

Чл.33. Районната администрация събира информация от гражданите и организациите за тяхната удовлетвореност от административното и комплексното административно обслужване чрез осъществяване на обратна връзка.

Чл.34. Районната администрация осъществява обратна връзка с потребителите на услуги чрез:

1. Анкетна кутия за удовлетвореността на потребителите от обслужването, намираща се на партерния етаж на администрацията.
2. Кутия за предложения и сигнали, както и сигнали за корупция, намираща се на партерния етаж на администрацията.
3. Възможност за подаване на сигнали и предложения, посредством интернет страницата на Района.
4. Приеман ден на Кмета.
5. Приемни дни на Зам.-кметовете и Секретаря.

Чл.35. Събраната посредством обратна връзка информация се анализира и оценява не по-малко от веднъж годишно от Секретаря на Района.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в район „Южен“ – община Пловдив са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Вътрешни правила.

§2. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите Вътрешни правила за организация на административно обслужване се осъществява от Секретаря на район „Южен“.

§3. За неуредените в настоящите Вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на районната администрация и др. актуални законови разпоредби, касаещи административното обслужване.

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