

община

НЕСЕБЪР



УТВЪРДИЛ:

ДОЧКА МАРИНОВА – секретар на Община Несебър

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА НЕСЕБЪР**



I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Несебър 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 Несебър се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Кодекса на поведение на служителите в Община Несебър, Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител и Наредба № 11 за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на община Несебър.

Чл. 3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на услуги от структурите на Община Несебър
/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 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. 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 Несебър се осъществява чрез „Център за административно обслужване ”/фронт-офиси 1 и 2/, обозначени с указателни табели на български и английски език в Административна сграда на Община Несебър – партер , ул. „Еделвайс“ № 10.

/2/ Дейност „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“ и „Разрешителни режими – таксиметров превоз на пътници“ осъществява обслужване на гражданите и организациите в офиси на адрес ул. „Струма“ № 6.

/3/ Заявяването на услугата "Сключване на граждански брак" се осъществява в Конферентен център "Сочи" – Несебър, стара част.

/4/ Административното обслужване в Община Несебър се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Община Несебър задължително използва 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 и на интернет страницата.
3. всички информационни материали, свързани с Хартата на клиента.

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 и информационните табла на Община Несебър.

Чл. 8. /1/ Работното време за работа с клиенти в „Центъра за административно обслужване” /фронт-офиси 1 и 2/ е от 8.30 ч. до 16.30 ч., каса за заплащане на местни данъци и такси – 08.30 -16.00 ч. без прекъсване. Служителите ползват задължителната си дневна почивка по график, като осигуряват непрекъснатост на работния процес.

/2/ В работното време за работа с клиенти се допуска прекъсване за обедна почивка в офисите на дейност „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“, „Разрешителни режими – таксиметров превоз на пътници“, дейност "Обредни домове", офис „Слънчев бряг“, офис № 4 на отдел „МДТ“, изнесеното работно място на АГКК на ул. „Еделвайс“, базар „Лъки“ и в кметствата по населени места.

/3/ В случаите, когато във фронт-офисите има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на

тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/4/ Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на Центъра за административно и информационно обслужване е не повече от 20 минути.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Служителите на Центъра за административно обслужване, осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Несебър.

/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 Несебър услуги може да бъде получена от:

1. ЦАО в сградата на Община Несебър,
2. телефоните и електронната поща на ЦАО:
офис № 1: 055429372; 055429373; 055429374; каса 055429375;
офис № 2: 055429381; 055429382; 055429383; каса 055429384;
Директор "Административно обслужване, регистрация , гражданско състояние на населението": 055429377, d.nikolova@nesebar.bg;
3. телефони на „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“:
началник дейност: 055442587, prpr@nesebar.bg;
магнитни карти и паркоместа: 055442869, parking@nesebar.bg;
таксиметров превоз на пътници: 055442894, finansi@nesebar.bg;
4. чрез запитване по електронна поща contacts@nesebar.bg;
5. чрез информационните табла в ЦАО;
6. на интернет страницата на Община Несебър: www.nesebar.bg, раздел „Административно обслужване“: <http://www.nesebar.bg/ustroistwo.html#>;
7. за електронните административни услуги в раздел „Е-услуги“: <https://nesebar.imeon.bg/webuslugi/websiteapp/frmmain.aspx>;
8. чрез Единния портал за заявяване, заплащане и предоставяне електронни административни услуги: <https://egov.bg/wps/portal/egov/nachalo>.
9. чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на услугите, предоставяни от администрацията са на разположение:

1. на място в ЦАО в сградата на Община Несебър;
2. на интернет страницата на Община Несебър: www.nesebar.bg, раздел „Административно обслужване“ – „Видове услуги и режими“ с възможност за изтегляне: <http://www.nesebar.bg/documents.html>;
3. през Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

Чл. 11. /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация;

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, информационни табла, интернет страницата на общината и Административния регистър;

/3/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която се поддържа чрез Административния регистър.

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите в ЦАО с непосредственото участие на служителите от съответните звена, съгласувана и одобрено от ръководителите и секретаря на общината.

/5/ 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. 12. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Несебър се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в Центъра за административно обслужване чрез директор "АОРГСН" на съответния служител по компетентност;

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 във фронт офисите;

3. да подпомагат служителите от ЦАО с разяснение, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

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

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО И КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.13. /1/ Община Несебър е първичен администратор на данни /ПАД/, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни и предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях.

/2/ Общината като ПАД изпраща служебно и безплатно данните на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават. Срокът за предоставяне на служебна информация е 5 работни дни.

/3/ Информацията между административните органи се предава чрез Системата за електронен обмен на съобщенията и Системата за сигурно електронно връчване. Искания за предоставяне на служебна информация по ал. 2 се предават и чрез

електронна поща admin_doc@nesebar.bg или contacts@nesebar.bg и на хартиен носител чрез лицензиран пощенски оператор.

/4/ При предоставяне на административни услуги не се изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни. Същите се съберат по служебно път чрез:

- регистри и списъци, публикувани на интернет страницата на общината, в раздел „Икономика – Регистри“: <http://www.nesebar.bg/register.html>;
- публичните регистри на други държавни структури чрез онлайн достъп;
- като вътрешна административна услуга „Наличие или липса на задължения към Община Несебър“, „Достъп до База данни население“ и „Достъп до Имотен регистър“ чрез заявление по образец за предоставяне на данни;
- чрез средата за междурегистров обмен Regix
- достъп до „Електронно свидетелство съдимост“ към Министерство на правосъдието;
- достъп до „Имотен регистър“ към Агенцията по вписванията;
- достъп до Кадастрално-административната информационна система на Агенция по геодезия, картография и кадастър;
- служебно изпратена информация от нотариусите и Службата по вписвания във връзка със ЗМДТ;
- Местни данъци и такси – Система за обмен на информацията по чл. 54 от ЗМДТ.

Чл. 14. /1/ При осъществяване на административното обслужване, Общинска администрация Несебър изгражда предпоставки и осъществява междуетовено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Служители на отдел „Местни данъци и такси“, съгласно длъжностната характеристика, предоставят на гражданите и организациите информация по наличие и липса на задължения към Националната агенция по приходите.

/3/ Определен от кмета на общината служител на Центъра за административно обслужване, съгласно длъжностната характеристика, предоставя на граждани и организации административни услуги на Агенцията по геодезия, картография и кадастър.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 15. /1/ Община Несебър приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Несебър потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно и от други граждани или организации.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред.

/4/ 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 АПК, чл. 29, ал. 5 .

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

/6/ Исканията, подадени чрез лицензиран пощенски оператор /куриер/, по електронна поща, факс или като електронна административна услуга преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 16. /1/ Община Несебър, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “експресни” услуги, посочени в Наредба №11 за определянето и администрирането на местните такси и цени. Общинска администрация Несебър предоставя всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път /освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове/ чрез интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги“ и чрез Единния портал за заявяване, заплащане и получаване на електронни услуги;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредба №11 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги. Точна и ясна информация за дължимите такси и цени на услуги е публикувана в интернет страницата на общината, раздел „Административно обслужване“ – „Видове услуги и режими“: <https://www.nesebar.bg/sections.html>.

/3/ Заплащане на услугите може да бъде извършено на място в ЦАО /в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС/ или по банков път по банкова сметка на общината като кодовете за плащане и цялата информация за начините на плащане е публикувана на интернет страницата на общината, раздел „Административни услуги – Комплексно административно обслужване“: <http://www.nessebar.bg/complexservices.html>;

/4/ Плащания на местни данъци, такса битови отпадъци, глоби и имуществени санкции по наказателни постановления и други задължения към общината се извършват по електронен път, използвайки ПИК код на НАП, универсален електронен подпис или ЕГН/БУЛСТАТ заедно с входящ номер и дата на документ към общината. Местните данъци и такси могат да се заплащат в касите на ИЗИПЕЙ и през интернет системата ИПЕЙ. Информация за електронни справки и онлайн плащания е публикувана на интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги“: <http://www.nessebar.bg/eservices.html>;

/5/ Потребителите на услуги могат да подадат искане за предоставяне на събраната за тях информация. Искането се заявява в ЦАО, на електронна поща или чрез лицензиран пощенски оператор. Информация за статуса на заявена услуга може да се получи на интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги – Деловодна справка“ като потребителят се идентифицира с ЕГН/БУЛСТАТ и входящ номер и дата на преписката.

Чл. 17. Получаването на изготвен индивидуален административен акт се извършва по начина на заявяване:

- на място от Центъра за административно обслужване;
- на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор, за сметка на заявителя;
- на електронна поща;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

- 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;

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

Чл. 18. При работа с клиенти служителите от ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени с Хартата на клиента, Кодекса за поведение на общинските служители, Вътрешните правила за оборот на е-документи и документи на хартиен носител, длъжностните характеристики и тези, разписани в Наредбата за административно обслужване.

Чл. 19. /1/ Община Несебър създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни кутии в ЦАО.
2. пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения в сградата на Общината;
3. лицензиран пощенски оператор на адрес;
4. електронни писма на contacts@nesebar.bg и signali@nesebarinfo.com.
5. на интернет страницата на общината е публикуван списък с телефоните и електронните пощи на всички структурни звена, раздел "Контакти": <https://www.nesebar.bg/contacts.html>.

/2/ Община Несебър проучва и измерва удовлетвореността на потребителите веднъж годишно. Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността чрез публикуване на интернет страницата на общината, раздел „Административни услуги – Комплексно административно обслужване“;

/3/ 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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на Община Несебър.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на Община Несебър, публикуват се на интернет страницата на общината, раздел „Администрация – Устройствен правилник и други вътрешни нормативни актове“: <https://www.nesebar.bg/ustroistwo.html>.

§5. Административното обслужване по гражданско състояние в кметствата, по вписване в избирателния списък по настоящ адрес и в списък за гласуване с подвижна избирателна кутия се извършва в кметства Обзор, Свети Влас, Равда, Гюльовца, Кошарица, Оризаре и Тънково, Баня и наместничество Паницово. В кметство Обзор е внедрена административно-информационна система съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Несебър. В останалите кметства и Паницово документооборотът се регистрира в хартиени регистри, а заповедите на кметовете се завеждат в заповедни книги.