

УТВЪРДИЛ: /П/

ИСКРА БАЛУШЕВА

Секретар на Община Тервел

(на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване)

14.01.2015 год.



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



РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Тервел служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Община Тервел се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс /АПК/, Хартата на клиента на Община Тервел, Наредба за административното обслужване и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

(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.

Чл. 3. (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Тервел.

(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. 4. (1) Административното обслужване в Община Тервел се осъществява чрез Информационен център, Дирекция „ОСТСУ“ и Дирекция „ФМП“ – отдел „МДТ“, обозначени с указателни табели на български език, в сградата на общината с адрес: гр. Тервел, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 8.

(2) Административното обслужване се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните структурни звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 5. Освен символите на Община Тервел, задължително се използват логото и слоганът на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;

2. изготвяне на указателни табели, 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 ежедневното повишаване качеството на обслужването.

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 Тервел, както и на информационните табла.

Чл. 8. (1) Работното време на служителите с работно място в Информационния център, Дирекция „ОСТСУ“ и Дирекция „ФМП“ - отдел „МДТ“ е съобразено с удобно за клиентите на административни услуги време, както следва:

1. Всеки работен ден от 8:00 ч. до 12:00 ч.; 13:00 ч. до 17:00 ч. режим на работа с клиентите.

2. В случаите, когато пред фронт - офиса има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време по т.1, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Информационния център за обслужване на гражданите на принципа „Едно гише“, осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Тервел.

(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 услуги от Община Тервел, може да бъде получена от:

1. на място в Информационен център – тел. 05751/ 25 46, Дирекция „ОСТСУ“- тел. 05751/ 22 15, Дирекция „ФМП“ – отдел „МДТ“ – Каса тел. 05751/ 20 71;

2. на адрес: **гр. Тервел, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“, № 8, тел. 05751/ 20 70, 20 75;**

3. на интернет адрес – **www.tervel.bg;**

4. на e-mail - **tervel2000@yahoo.com, tervel@tervel.bg;**

5. на информационните табла.

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на гражданите в:

- Информационен център, Дирекция „ОСТСУ“, Дирекция „ФМП“ - отдел „Местни данъци и такси“ за информация и услуги на граждани и юридически лица – гр. Тервел, в сградата на общината на адрес ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 8;

- на интернет адрес: **www.tervel.bg**, в раздел **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**, с възможност за изтегляне.

Чл. 11. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 /седем/ дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

(2) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията, при промяна на нормативните изисквания в съществуващите видове образци на формуляри, при осъществяване на административното обслужване е задължение на служителите от структурните звена в администрацията, съгласувана и одобрена от ръководителите.

(3) Наименованията на административните услуги във всички образци на документи, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги /СУНАУ/;

(4) Основни задачи на СУНАУ са:

1. осъществяване на политиката за подобряване на административното обслужване и предоставяне на прозрачни административни услуги;

2. стандартизиране на услугите, които предоставят административните структури на гражданите и бизнеса;

3. предоставяне на актуална информация на потребителите за видовете административни услуги, предоставяни от администрацията;

4. създаване на единна практика при използването на наименованията на услугите от всички администрации.

Чл. 12. (1) Дейността на служителите в звената за административно обслужване се изразява в:

-културно и вежливо посрещане и изслушване на гражданите;

-създаване на условия посетителите на Общината да се чувстват удобно и да бъдат удовлетворени от начините на обслужване в Община Тервел;

-информирание и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

-информирание за специализирания прием на останалите служители от Общината, ако посетителят се интересува от това;

-информирание и консултиране за решаването на проблеми по компетентност от администрацията на Общината;

-регистриране в ЕДСД дневника на жалби, сигнали, предложения, заявления и пр., подадени на място- извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговор или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;

-предоставяне на клиента на входящ номер на преписката – с датата на завеждане;

-даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

-приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ от Общината;

-приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

-извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;

-актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса.

(2) При необходимост от по-компетентна информация служителят от звеното за административно обслужване се свързва със служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

(3) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от Общината се сигнализират охранителните органи.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 13. Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служител в деловодството с непосредственото участие на служителите от структурните

звена (дирекции, отдели) в администрацията, под ръководството на Секретаря на Община Тервел.

Чл. 14. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в деловодството, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно АПК.

(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 други въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 15 (1) Община Тервел, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

(2) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(3) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена на Община Тервел се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на секретаря на общината за организиране на процеса по обслужване и специалист „ИО“, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на общината;

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, регистрация и публикуване на интернет страницата на Община Тервел;

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

(2) Служителите от звеното за административно обслужване може да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура на Община Тервел, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 17. (1) Служителите от Информационен център за информация и услуги на граждани и юридически лица:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;

(2) Служителите от Дирекция „Финанси и местни приходи“- отдел „Местни данъци и такси“, приемат декларации и документи във връзка с изпълнението на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции;

(3) Служителите от Дирекция „Общинска собственост, териториално и селищно устройство“ приемат документи във връзка с изпълнение на услуги, свързани с функциите и дейността на дирекцията.

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

-да обработват материалите след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок;

-след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за държавния архивен фонд (ЗДАФ) и Номенклатура на делата със срокове за тяхното съхранение на Община Тервел;

-да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

-да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

-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;

-да информират прекия си ръководител, респективно 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;

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

-да предадат документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято) и входящ номер на писмото, на което отговарят.

Чл. 18. Ръководителите на структурните звена – /Директори на дирекции/ са длъжни:

-да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители в структурните звена;

- да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието.

- при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

- при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създават организация по актуализация на документите и информационните материали.

Чл. 19. След като се заведат и регистрират документите се предават от деловодителя по предназначение в деня на тяхното получаване. Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в Правилата за реда и организацията на документооборота в Община Тервел.

Чл. 20. (1) Кметът на общината възлага с резолюция изработването на служебните преписки до съответните служители в администрацията.

(2) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, датата на резолиране и подпис на резолирания.

Чл. 21. (1) Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща до всички служители, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки, задължително се отбелязва в ЕДСД дневника 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 служители.

(4) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си за 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 или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

Чл. 22. 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 Зам. –Кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл. 23. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител и към него се прилагат искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 24. (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, 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 ШЕСТИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 25. (1) Служителите от звената за обслужване на граждани, в координация и със съдействие на служителите от структурните звена извършват услуги в следните направления:

1. гражданска регистрация и актосъставяне;
2. общинска собственост;
3. устройство на територията;
4. правни и административно-технически услуги;
5. контрол по строителството;
6. селско стопанство;
7. екология;
8. земеползване;
9. търговия и транспорт;
10. туризъм;
11. местни данъци и такси;
12. социални дейности.

(2) Приемът на документи се осъществява от съответните звена, в зависимост от вида на услугите.

(3) Дирекция „Административно, информационно обслужване и обществени поръчки“ изпълнява услугите по т. 1 и т. 4; Дирекция „Финанси и местни приходи“ – отдел „Местни данъци и такси“ услугите по т. 11; Дирекция „Общинска собственост,

териториално и селищно устройство“ – услугите по т. 2, т. 3, т. 5, т. 6, т. 8, т. 9, т. 10, Дирекция „Човешки ресурси, социални услуги и екология“ – услугите по т. 7 и т. 12.

(4) След като се заведат и регистрират в ЕДСД дневника, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

(5) При установяване на недостатъци в искането се прилага чл. 30 от АПК.

(6) Ако се установи, че общинската администрация не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК.

Чл. 26. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от директор на дирекция и от секретаря, ако спорът е между служители от различни дирекции.

РАЗДЕЛ СЕДМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 27. (1) Община Тервел приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги. Писменото искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг, технически възможен за Община Тервел начин.

(2) Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или друг технически възможен начин, се считат за подадени, макар и извън работното време на общинската администрация. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

(3) Пред Община Тервел потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(4) Писмените искания се регистрират по общия ред, съгласно Правила за реда и организацията на деловодната дейност в Община Тервел.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(6) В протокола по ал. 5 се вписват, следните данни:

1. номер и дата на съставяне на протокола;
2. кратко описание на изложените обстоятелства или информация от заявителя;
3. трите имена на заявителя, съответно наименованието и седалището на юридическото лице, трите имена на неговия представител;
4. адрес за кореспонденция на заявителя;
5. име и длъжност на съответния служител.

След съставяне на протокола исканията се регистрират по общия ред, съгласно Правила за реда и организацията на деловодната дейност в Община Тервел.

(7) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в деловодството на Община Тервел.

(8) Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, или постъпили по пощата /ел. поща, в т.ч. и във връзка с лошо администриране е 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

(9) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, при посещение на Информационния център, Дирекция „ОСТСУ“, Дирекция „ФМП“ – отдел „МДТ“ е не повече от 20 мин.; в случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане,

отклонението от общия стандарт във вътрешните правила на администрацията се обявява изрично в Хартата на клиента.

(10) С оглед на функционалната си специфика, Община Тервел прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, уредени в Хартата на клиента.

Чл. 28. (1) Община Тервел, изпълнява административни услуги, в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени“ и „бързи“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

(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, приета от Общински съвет – гр. Тервел.

Чл. 29. (1) При работа с клиенти служителите, спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Тервел с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение на служителите в общинска администрация – гр. Тервел.

(2) Служителите в администрацията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

(3) Администрацията отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване/ССАО/ на всеки 6 месеца, поддържана от администрацията на Министерски съвет.

Чл. 30. (1) Община Тервел създава и поддържа различни канали за обратна връзка с клиентите:

- в свободен текст срещу корупционни практики в Община Тервел;
- в свободен текст на хартиен носител за похвала/ оплакване от административните услуги и/или служители на Община Тервел;

(2) 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.

РАЗДЕЛ ОСМИ

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 31. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги, обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 32. (1). Контролът се осъществява от ръководителя резолирал документа на следните нива:

- Кмет;
- Зам.-Кмет;
- Секретар;
- Ръководители на звена – директори на дирекции.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично в деловодството, или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 33. (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 7 (седем) дневен 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, респ.Кмета на общината може да го удължи.

Чл. 34. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Правила за реда и организацията на документооборота в Община Тервел и Номенклатурата на делата със срокове за съхраняване на Община Тервел.

РАЗДЕЛ ДЕВЕТИ ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОБЩИНАТА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 35. (1) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

(2) Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(3) Предложения и сигнали, подадени до общинската 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 или сигнали се уведомяват подателите им.

(4) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Кмета на общината 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) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(8) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 36. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Секретаря, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

РАЗДЕЛ ДЕСЕТИ ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 37. (1) Отношенията между потребителите на услуги и общинската администрация се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с:

1. гражданите на територията на Община Тервел;
2. физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон;
3. териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на общината и др.
4. неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.

(2) Общинската администрация осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска администрация;

2. указателни табели и табла с максимална информация относно видовете извършвани административни услуги;

3. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания. Предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на общината;

4. лично участие на Кмета на Общината в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;

5. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи на общинския съвет и общинската администрация, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.

6. определяне на приемни дни на Кмета - приемният ден се провежда в понеделник от 11:00 ч. до 13:00 часа; приемът е без предварително записване; при преценка от Кмета на Общината, че поставеният въпрос е от компетентността на Зам.-Кмет, гражданинът се насочва за среща със съответния Заместник-Кмет;

Чл. 38. (1) Община Тервел проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж в годината като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

(2) Анкетите се обобщават от комисия, назначена със заповед на Кмета на Общината.

Чл. 39. Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината.

Чл. 40. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на общината.

Чл. 41. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Вътрешните правила за административното обслужване на Община Тервел се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с АПК и Закона за администрацията.

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

§3. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствения правилник на Общинска администрация Тервел, Правилник за вътрешния трудов ред в Община Тервел, Етичен кодекс за поведение на служителите в Общинска администрация – гр. Тервел, Правила за реда и организацията на документооборота в Община Тервел, Номенклатура на делата със срокове за съхраняване на Община Тервел, Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация в Община Тервел, Харта на клиента.

§4. Изменения и допълнения на Правилата се извършват по реда на приемането им.

§5. Контролът по спазването на клаузите във Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Община Тервел.

§6. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Тервел.