



ОБЩИНА ШАБЛА



9680 гр. Шабла
ул. „Равно поле“ № 35

телефон 05743/41 45
факс 42 04; 40 45

УТВЪРДИЛ:

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА / МИГЛЕНА СПИРОВА /

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ШАБЛА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С вътрешните правила се уреждат неуредените въпроси за организацията на административното обслужване в общинската администрация, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Всички физически и юридически лица се ползват от
а/ еднакво право на достъп до административните услуги и информацията за тях;

б/ еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

в/ надеждна обратна връзка;

г/ административно обслужване по еднакви правила;

д/ гарантирано качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. Всички служители имат право на ежегоден и постоянно повишаване на професионалната квалификация за подобряване на административното обслужване.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва на едно място, в Център за обслужване на граждани.

(2) При необходимост те се насочват към конкретен служител веднага или при първа възможност в конкретен ден и час.

(3) При заявено желание от потребителя връзката със служителя може да се осъществи по телефон или електронна поща.

Чл. 5. (1) Искания за извършване на административни услуги се подават чрез звеното за административно обслужване.

(2) Жалби, сигнали и предложения се подават в деловодството на общината.

(3) Жалби, сигнали и предложения могат да се правят пред кмета и заместник кмета на общината в обявените приемни дни и часове.

(4) Информация за услугите предоставяни от общинската администрация потребителите получават от служителите в звеното за

административно обслужване, от информационното табло в общинска администрация, от електронното табло на първи етаж на административната сграда, от интернет страницата на общината .

Чл. 6. Регистрацията на подадените жалби, протести, сигнали и предложения се извършва веднага от гл.специалист „Деловодно обслужване” в електронен деловоден регистър.

Чл. 7. Секретарят на общината и директорите на дирекции следят за спазването на сроковете за отстраняване на недостатъци във връзка с подадените жалби, протести, сигнали и предложения.

Чл. 8 Секретарят на общината и директорите на дирекции контролират постоянно работата на звеното за административно обслужване и при необходимост осигуряват взаимозаменяемост на служителите.

Чл. 9. Служителите от звеното за административно обслужване изискват незабавно предоставяне на информация и документи от другите звена в администрацията за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място чрез директорите на дирекции.

Чл. 10. Обслужването в звеното за административно обслужване на потребителите на административни услуги се извършва в рамките на обявеното работно време.

Чл. 11. На завеждане в деловодството на общината по общия ред подлежат входящи писма, в т.ч. и получени по електронна поща и факсове, изходящи писма, жалби и сигнали, искания, заявления и др.

Чл. 12. Заведените веднъж факсове и електронни писма при получаване по пощата се регистрират под същия номер.

Чл.13. Общинска администрация служебно събира информация, документи и данни от други администрации във всички случаи предвидени по закон.

Чл. 14. Всички потребители получават достъп за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия в стая 106 Център за обслужване на граждани.

Чл. 15. Служителите са длъжни да осигуряват информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и да съдействат на потребителите.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и точна

2. достоверна и общоразбираема
3. систематизирана и пълна
4. достъпна за хора с увреждания;

Чл. 16. Общинска администрация осигуряват задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител се идентифицира чрез собствено и фамилно име.

Чл. 18. Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

Чл. 19. (1) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

(2) В случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, служителят уведомява незабавно непосредствения си ръководител, който е длъжен да предприеме мерки за спазването на времето на обслужване.

Чл. 20. Всички служители в общинска администрация са длъжни да поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

IV. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от общинска администрация.

§2. Контрол по прилагане и спазване на правилата се осъществява от секретаря на общината.

§3. Настоящите правила влизат в сила от 25.01.2010г.