



СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Район „Илинден“



Район „Илинден“ е сертифициран по ISO 9001:2008



УТВЪРЖДАВАМ:
ИНЖ. ЛИЛИЯ ТИРКОВА
СЕКРЕТАР НА РАЙОН „ИЛИНДЕН“
(НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 1, АЛ. 2 ОТ НАРЕДБАТА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ)

.... СО Район Илинден
тел. 02/4397325 София1309
www.ilinden.bg
N: РИ117-ВК91-505
от 23.11.2017

.....2017 г.



(90)18868095

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СТОЛИЧНА ОБЩИНА – РАЙОН „ИЛИНДЕН“

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Район „Илинден“ регулират взаимодействието на структурните звената при осъществяването на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Район „Илинден“ се въвеждат на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (НАО), приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

Чл. 2. (1) Служителите от администрацията на Район „Илинден“ осъществяват своята дейност при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услуги по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Административното обслужване в Район „Илинден“ се осъществява при спазване на Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столичната община.

Чл. 3. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на район „Илинден“.

(2) „Административна услуга“ е:

а) издаването на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършването на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) 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.

Чл. 4. „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, събрани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) Административното обслужване в Район „Илинден“ се осъществява чрез фронт офиса на отдел АИО, обозначен с указателни табели на български и английски език, намиращ се в сградата на районната администрация на адрес: гр. София 1309, ж. к. „Захарна фабрика“, ул. „Билиянини извори“ № 10.

(2) Административното обслужване в Район „Илинден“ се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните структурни звена в Района и съответните институции и организации.

Чл. 6. (1) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 2 от Наредбата за административното обслужване се използват от администрацията на Район „Илинден“ и се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 20, ал. 1, т. 1 от Наредбата за административното обслужване;

2. указателните табели на входовете на сградите;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страницата на СО – район „Илинден“;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. всички информационни материали, свързани с картата на клиента.

Чл. 7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали се описват и оповестяват чрез интернет страницата на Район „Илинден“ и на информационните табла в сградата на районната администрация.

Чл. 8. Работното време за работа с потребителите на административни услуги във фронт офиса е от 8.30 ч. до 17.00 часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.00 часа.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Фронт офисът осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на СО – район „Илинден“.

(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 Район „Илинден“ услуги може да бъде получена:

1. от фронт офиса в сградата на СО – район „Илинден“;
2. на телефони: 02 439 73 22, 02 439 25;
3. на интернет страницата на СО – район „Илинден“ – <http://www.ilinden.bg>;
4. на информационните табла във фронт офиса и на ет. III в сградата на СО – район „Илинден“.

(2) Образци на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. във фронт офиса в сградата на СО – район „Илинден“;
2. на интернет страницата на СО – район „Илинден“ – <http://www.ilinden.bg>, с възможност за изтегляне.

Чл. 11. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в седемдневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационните табла и интернет страницата на Района.

(2) 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.

(3) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от отдел „Административно и информационно обслужване“ с непосредственото участие на служителите от съответните отдели, съгласувано със секретаря на Района, заместник-кметовете и началниците на отдели.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията на Район „Илинден“ изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на потребителите на административни услуги, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията на Район „Илинден“ и под ръководството на секретаря на Района.

Чл. 13. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в Района, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от 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 другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, се извършват в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Район „Илинден“ се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на началника на отдел АИО, по компетентност;
2. да подпомагат служителите от отдел АИО с разяснения, консултации и препоръки за качествено и в срок обслужване на потребителите.

(2) Служителите от отдел АИО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Район „Илинден“ когато тя е необходима за из-

вършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 15. (1) Служителите от местата по чл. 5, ал. 1 от настоящите правила приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите от отдел АИО:

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

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията на район „Илинден“, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

4. приемат заявления или искания;

5. приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

7. предоставят информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод извършването на административното обслужване;

9. предоставят исканите документи.

(3) 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, респективно по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране съгласно Закона за националния архивен фонд;

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

4. 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;

5. да информират прекия си ръководител, респективно потребителя на услугата, писмено за причините, налагащи удължаване на срока;

6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и да спазва установените срокове;

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

8. да предават документите за експедиция в деловодството с:

– точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя или наименование на учреждението);

– входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл. 16. (1) Документите, които постъпват в деловодството на Район „Илинден“, след отразяването им в деловодната система „Акстър офис“, поставяне на регистрационен индекс и сканиране, да се съхраняват в оригинал в деловодството, с изключение на документите, които ще се насочват към отделите в оригинал, както следва:

1. Картотечна преписка;

2. Покупка на жилище;

3. Преписките по отписване на имоти – общинска собственост, включително заповедите и договори за продажба;

4. Преписки по актуване на имоти, включително заповедите и договорите с придобивна сила на Столична община;

5. Търговска дейност фирми;

6. Търговска дейност физически лица;

7. Преписките за екзекватури;
 8. Актовете за установяване на административни нарушения;
 9. Наказателни постановления;
 10. Запорни съобщения;
 11. Преписки по настойничество и попечителство;
 12. Преписките за присъдени издръжки по Наредбата за определяне на реда за изплащане от държавата на присъдена издръжка (НОРИДПИ);
 13. Заповедите за корекция на бюджета;
 14. Молбите за издаване на скици и удостоверения по чл. 13 от Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи;
 15. Заявление за заверка на данъчни декларации по чл. 14 от Закона местните данъци и такси;
 16. Инвестиционните проекти (сканира се само заявлението, което се насочва към кмета за резолюция, а хартиеният носител се насочва директно към главния архитект и главния инженер на Района);
 17. Проекти и обявления по Наредбата за условията и реда за извършване на оценка на въздействието върху околната среда;
 18. Разрешения по Закона за водите;
 19. Документите по проект „Зелена София“;
 20. Преписките по Закона за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните (МКБППМН);
 21. Президентските преписки за опрощаване;
 22. Уведомления за регистрация по Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС).
- (2) Постъпилите входящи документи, след отразяването им в деловодната система „Акстър офис“, поставяне на регистрационен индекс и сканиране, да се обработват, както следва:
1. Служителите – деловодители да насочват входящите документи в деловодната система към кмета, заместник-кметовете, секретаря или главния архитект по компетентност. Документите от компетентността на секретаря на МКБППМН и на финансовия контролор да се насочват към Мария Тодорова – заместник-кмет, а тези, от компетентността на служителя по ОМПЗБ – към секретаря на Района.
 2. Служителите – деловодители да насочват всички сигнали и предложения от граждани към секретаря на Района, който да изготвя отговори въз основа на предоставени становища по компетентност от съответните началници на отдели. Отговорите да се съгласуват по компетентност от ресорните заместник-кметове, респективно от главния архитект.
 3. Кметът, заместник-кметовете, секретарят и главният архитект да насочват с резолюция документите в деловодната система по компетентност към съответния началник на отдел/служител за изпълнение като определят задачата и законоустановения срок за изпълнение.
 4. Началниците на отдели да разпределят изпълнението на задачите по обработката на насочените към отдела входящи документи на съответните служители в отдела като им насочват документите в деловодната система с резолюция и срок за изпълнение.
 5. Когато на определения за изпълнение служител по т. 3 е необходимо становище, справка, документи или друга информация от друг отдел/служител, началникът на отдела отправя писмено искане чрез деловодната система.
 6. Когато обработката на даден входящ документ засяга компетентността на повече от един отдел/служител (изготвяне или отчитане на стратегии, планове и др.), водещ е отделът/служителят, посочен на първо място по резолюция в деловодната система. Като водещ се определя този отдел/служител, от чиято компетентност ще преобладава информацията в изходящия документ. Водещият отдел/служител обобщава информацията за Район „Илинден“, комплектова преписката и изготвя съответния изходящ документ.
 7. Доклади/докладни записки до кмета на Района се изготвят от името на заместник-кметовете, секретаря и главния архитект.
 8. Длъжностното лице, изготвило даден документ, го подписва като „изготвил“ и го предоставя за съгласуване съобразно съответната субординация – началник на отдел, ресорен заместник-кмет, секретар или главен архитект.

9. Подписите на служителите, изготвили и съгласували даден документ, се поставят в долния ляв ъгъл само върху екземпляра, който остава в архива на Район „Илинден“, като задължително се изписват името, фамилията и длъжността на съответния служител и датата.

10. Ежедневно – до 09.30 ч., служителите представят за подпис изготвените и съгласувани документи на кмета, заместник-кметовете или секретаря на Района.

(3) Постъпилата входяща поща до 15.30 ч. на всеки работен ден да се разпределя от служителите – деловодители съгласно ал. 2, т. 1, 2 и 3 и да се предава на съответните началници на отдели/служители.

(4) Всеки ден от 16.00 до 17.00 ч. съответните началници на отдели/служители да получават от служителите – деловодители срещу подпис разпределената поща.

(5) При отсъствие на съответния отговорен служител по ал. 4 документите да се вземат от заместващия го за периода служител или от следващия го по длъжност съгласно Класификатора на длъжностите служител от отдела.

(6) Кметът на Район „Илинден“ упълномощава със своя заповед служител, който да резолтира и насочва в деловодната система входящата поща, след съгласуване с него.

Чл. 17. Ръководителите на структурни звена в Район „Илинден“ са длъжни:

1. да предприемат съответните 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;

3. при напускане на служител да изискват от него да предаде с протокол служебната документация, с която е работил, както и да изпълни преписките, които са му били възложени за изпълнение.

Чл. 18. (1) Служителите, отговорни по резолюция, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената им задача.

(2) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на водещия служител – първия, посочен в резолюцията. Всички отговорни по изпълнението на задачата служители са длъжни да изпратят становището си на отговорния по резолюцията служител в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок за изпълнение на задачата.

Чл. 19. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Район „Илинден“, подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляра, колкото са получателите и един екземпляр за архива на Района.

(2) След поставяне на подпис и печат върху даден документ не могат да бъдат правени поправки, допълнения или изменения.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 20. (1) Район „Илинден“ 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 Район „Илинден“ потребителите на административни услуги могат да се представяват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Писмените искания, приети от служителите в отдел АИО, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност в Район „Илинден“.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец (*Приложение № 1 от НАО*) който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност в Район „Илинден“.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Район „Илинден“.

(6) За исканията, подадени по пощата в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 21. (1) Район „Илинден“ изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „обикновени“, „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столичната община.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите на услуги се извършва съгласно Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столичната община.

Чл. 22. При работа с потребителите на услуги служителите от отдел АИО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Район „Илинден“ с Хартата на клиента.

Чл. 23. (1) Район „Илинден“ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Книга за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;
2. Анкетна карта за обратна връзка във фронт офиса;
3. Интернет форма на сайта на район „Илинден“ за похвали, оплаквания или предложения във връзка с административното обслужване в СО – район „Илинден“;
4. Електронна поща: info@ilinden.bg;
5. Електронна форма на анкетна карта;
6. Телефон: 02 439 73 25, 02 439 73 22, 02 439 73 36;
7. Факс: 02 439 73 78.

(2) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват пред обществеността.

(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 пред обществеността.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 24. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 25. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Главен архитект;
5. Началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в системата „Акстер офис“, лично – във фронт офиса, или чрез подаване на сигнал, по отношение на качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 26. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция, или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Сроктът за предоставяне на административна услуга на гражданите 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, като това се отразява в системата „Акстер офис“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководителите и служителите в Район „Илинден“ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Контролът по спазването на Вътрешните правила за организация на административно обслужване се осъществява от секретаря на Район „Илинден“.

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

§ 4. Изменения в този правилник се правят по реда на неговото приемане.

Съгласували:

Мария Тодорова – Заместник-кмет на Р-н „Илинден“

Галя Минчева – Заместник-кмет на Р-н „Илинден“

Люба Янчева – Началник на отдел ПНОЧР

Изготвили:

инж. Лилия Тиркова – Секретар на Р-н „Илинден“

Мариян Живков – Началник на отдел АИО