УТВЪРЖДАВАМ:

05 април 2022 г.

Ивайло СИМЕОНОВ

Кмет на Община Елин Пелин

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЕЛИН ПЕЛИН

Гр. Елин Пелин

м. Април 2022 г.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Предмет и обхват

Чл.1. Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Елин Пелин служат за регулиране на звената при осъществяване на административното обслужване на потребители, както и за регламентиране на характера и последователността на извършваните от тях дейности.

Чл.2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги, предлагани от Община Елин Пелин, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Раздел II

Принципи

Чл.3. Административното обслужване в рамките на Община Елин Пелин се осъществява при спазване на принципите, установени Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Хартата на клиента, както и всички действащи нормативни актове в Република България , като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за администативното обслужване в Община Елин Пелин;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. приложение на установени 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 – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, интернет;
7. служебно събиране на информация;
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 втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

Чл.4. (1) Административното обслужване в рамките на Община Елин Пелин се осъществява чрез:

- Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български език, находящ се на следния адрес гр. Елин Пелин, пл. „Независимост“ № 1
- „Местни данъци и такси“, обозначен с указателни табели на български език, находящ се в гр. Елин Пелин, пл. „Независимост“ № 1 (ЦАО)
- Електронно - чрез интернет страницата на Общината.

(2) Общата организация по административно обслужване на потребителите в Община Елин Пелин се осъществява чрез служители в ЦАО.

Чл.5. Достъпът до ЦАО и останалите служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 6. Служителите в ЦАО имат следните функции:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. предоставят информация относно приемането на заявления/ искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи
3. отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
4. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
5. незабавно предоставят нформация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;
6. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

8. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
9. дават информация за хода на работата по преписката;
10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
11. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
12. осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
13. разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
14. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.6. (1) Служителите в ЦАО и от звеното за административно обслужване входират получените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) и ги изпращат на съответните компетентни дирекции и отдели на общинската администрация, а чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) осъществяват взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

(2) Устните искания се входират след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерия образец - приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване.

(3) Заплащането на съответните такси от потребителите на административни услуги във връзка с извършването им се осъществява на гише в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС. При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6 на Наредбата за административното обслужване.

(4) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване прилагат процедурите по

предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно Приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно Приложение № 6 на Наредбата за административното обслужване.

(5) При осъществяване на административното обслужване, служителите в ЦАО и другите звена за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

(6) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 2.

Чл. 7. (1) ЦАО предоставя изготвения индивидуален административен акт на място.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, съответния служител на ЦАО следва да изпрати заявения докуемент, данни и/или информация чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) ЦАО изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ЦАО до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 8. (1) Работното време за работа с клиенти е:

1. ЦАО – от 08.00 – до 17.00 ч.
2. Отдел МДТ – от 08.00 – до 17.00 ч.

(2) В съответните звена за административно обслужване се установява такъв ред за ползване на почивките, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на установеното по ал. 1 работно време, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

(3) В случаите, при които в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, служителите на съответното звено продължават работа до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

Раздел II

Служебно начало

Чл. 9. Служителите, са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяваното от тях административно обслужване.

Чл. 10. Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 11. В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 12. Общината е определила следното помещение: гр. Елин Пелин, пл. „Независимост“ № 1, пристройка към съществуващата сграда на Община Елин Пелин – за Административен център за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел III

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 13. (1) Служителите на общинската администрация на Община Елин Пелин осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

Чл. 14. (1) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Елин Пелин се ръководи от секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в отделите, анагажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

(2) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компететния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 15. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компететни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Елин Пелин или които могат да бъдат изискани по служебен път от друго учреждение. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за остраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

(5) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 16. (1) Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компететност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.

(2) Административния акт по предходната алинея/ мотивираното решение за отказ се изпращам до заявител съгласно чл. 7, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 17. (1) Служителят, отговорен на преписката, образува производството, като проверява наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съотвтната услуга по утвърден образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) Служителят, отговорен на преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.

(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.

(4) пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

Чл. 18. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за

общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел IV

Информация за административното обслужване

Чл. 19. (1) Община Елин Пелин поддържа актуална, точна и достоверна информация относно реда и организацията на осъществяваното административно обслужване и предоставяните административни услуги.

(2) Община Елин Пелин чрез ЦАО съдейства на потребителите като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на общината;
2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси.

(3) Информацията по предходната алинея е обявена на официалното табло на общината за обявления и се публикувана на интернет страницата на общината.

(4) Информация по ал. 1 се предоставя по достъпен начин за всички потребителите, на ясен и общоразбиераем език, без абревиатури, съкращения и препратки.

(5) Информацията по ал. 1 се актуализира в 7-дневен срок от настъпването на промянва в обстоятелствата.

(6) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

Чл. 20. Информацията, върху указателните табели в ЦАО и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 21. (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията по чл. 19, ал. 1 възможността за извършване на картови плащания.

(2) Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на общината.

Чл. 22. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

Раздел V

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 23. Служителите на общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на съответната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входове на сградите;
3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;
8. изготвяне на отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения на служителите в администрацията.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 24. (1) Общината:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;
2. периодично:
   - изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
   - управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;

(3) По преценка на общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. описание на пътя на потребителя;
3. провеждане на социологически проучвания;
4. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

Раздел II

Видове средства за осъществяване на обратна връзка

Чл. 25. Настоящият раздел уреждат видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща методите за обратна връзка.

Чл. 26. Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на общината по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 27. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Чл. 28. Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Общината или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 29. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 30. (1) Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

(7) Общината поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени 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.

Чл. 31. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:
   1. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се ЦАО на община Елин Пелин.
   2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на община Елин Пелин.
   3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Елин Пелин. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.
   4. Описание на пътя на потребителя.
   5. Анализ на вторична информация.
   6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
   7. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината — платформа за сигнали „Кмете виж“ на адрес: www.elinpelin.bg
2. Електронна поща: cao@elinpelin.bg
3. Телефон: 0725 68622; 0725 68620
4. Страница на общината в социалните мрежи.
5. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

С. Отчитане, анализ и подобрение на административните дейности:

Чл. 32. (1) Вътрешните средства - Пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в ЦАО, обозначен с указателни табели на български в сградата на Общината на адрес гр. Елин Пелин, пл. „Независимост“ 1.

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в ЦАО.

Чл. 33. Външните средства за обратна връзка — в интернет страницата на общината се поддържа „Форма за подаване на сигнали”, електронна поща и телефони.

Чл. 34. Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страница на Община Елин Пелин.

Раздел III

Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 35. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — Форма за подаване на сигнали, електронна поща и телефон се регистрират в АИС на Общината.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в ЦАО се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС.

(3) Комисия, назначена със заповед на Кмета на общината отваря кутиите за мнения и предложения от гражданите, находящи се в ЦАО и съставя протокол, с който се регистрират постъпилите анкетни карти в тях.

(4) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 36. (1) Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служител на ЦАО, който предава получената писмена информация за регистриране в деловодната система на Общината.

(2) Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

Чл. 37. (1) Контрол по предоставената чрез форма за подаване на сигнали и електронна форма на „Анкетна карта" , електронна поща информация се осъществява от служител на ЦАО, който проверява постъпилата информация и предава същата за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез Електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

Чл. 38. (1) Контрол по информация, предоставена чрез телефон се осъществява от секретаря на общината, от служител в ЦАО и от дежурен в общината, който записва информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го предава за регистриране в АИС.

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

Раздел IV

Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 39. (1) Служителят по чл.37, ал.1 проверява съдържанието на пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти периодично..

(2) Служителят по чл. 39, ал. 1 регистрира и записва в протокола информацията, получена чрез телефони в деня на обаждането.

Чл. 40. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите по чл. 37, чл. 38 и чл. 39 за регистриране в АИС на общината в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл. 40.

Раздел V

Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 41. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към кмета на общината или на упълномощено от него лице.

(2) Кметът/ упълномощеното лице с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел или директор на дирекция от администрацията на общината, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответния отдел или дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Раздел VI

Анализ на информацията

Чл. 42. След получаване на документа, съответният началник отдел или директор на дирекция с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. целевата група от потребители, към която принадлежи автора на информацията;
3. основната тема в информацията;
4. други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Чл. 43. (1) ЦАО представя на кмета на общината обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

(2) Справката по ал. 1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

Чл. 44. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 45. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Раздел VII

Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество

Чл. 46. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 43 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл. 47. (1) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

(2) Уведомяването може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл. 48. (1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

(2) За изграждане на доверие между потребителите и общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл. 49. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

Чл. 50. (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл. 51. Всяка година общината изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 52. При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на общината спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 3).

Глава четвърта

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

Чл. 53. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 54. (1) Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар на Общината;
4. Ръководители на звена;

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет

страницата на Общината или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

Раздел II

Спазване на сроковете

Чл. 55. (1) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определя в самия документ, чрез резолюция или по силата на нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Сроковете за предоставянето на административни услуги се определят и изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС.

Чл. 56. Всички дейности по документиране на материалите, от тяхната регистрация до архивирането им, се извършват съгласно настоящите правила, Устройствения правилник на общинската администрация на Община Елин Пелин и Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на Община Елин Пелин.

§2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от звената на Община Елин Пелин, 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 съдържат в електронна форма или на хартиен носител.

§3. „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаването 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 администрация.

§4. „Електронна административна услуга: е административна услуга, предоставяна на граждани и организации, от служители на Община Елин Пелин, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

§5. „Потребител" е всеки гражданин или организация, който заявява и/ или ползва административна услуга.

§ 6. „Потребител на средство за обратна връзка" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

§ 7. „Средства за обратна връзка" са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

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

§9. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават настоящите правила и да ги спазват. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

§10. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Елин Пелин се осъществява от Секретаря на общината или от оправомощено от него лице.