



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В СО-РАЙОН „ВИТОША”

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1)Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в СО-район „Витоша” регулират взаимодействието на структурните звена от районната администрация при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от, в и чрез тях действия, както и взаимоотношенията с потребителите на административни услуги

(2)Вътрешните правила са съобразени с правомощията на кмета по чл.46 от ЗМСМА, спецификата и характера на административните услуги в СО-район „Витоша”.

(3)С вътрешните правила за организация на административното обслужване в СО-район „Витоша” се цели постигането на:

1.Повишаване на качеството на извършваните административни услуги и информационната дейност свързана с тях.

2.Подобряване на координираността, взаимодействието и екипността между структурните звена в районната администрация по повод предоставянето и извършването на административни услуги на гражданите.

3.Увеличаване на ефективността от действията при изпълнение на задълженията от всички служители в районната администрация във връзка с административното обслужване на гражданите и юридическите лица

4.Публичност, контролируемост и законосъобразност на всички дейности, свързани с предоставянето и извършването на административни услуги на физическите и юридическите лица

Чл.2.(1)Административното обслужване в СО-район „Витоша” се осъществява съгласно принципите и разпоредбите установени в:

1.Закона за администрацията

2.Административно-процесуалния кодекс

3.Наредбата за административно обслужване

4.Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги

5.Хартата на клиента на Столична община

6.Вътрешните правила за устройството и организацията на дейността на СО-район „Витоша” и Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

(2)Хартата на клиента в СО-район „Витоша” е неразделна част от настоящите вътрешни правила

Чл.3.(1)„Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на СО-район „Витоша”

(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 и 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 физическите или юридическите лица, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения от администрацията или от друга овластена организация

(3)Прилагането на ал.1 и ал.2 се осъществява в съответствие с разпоредбите на чл.46 от ЗМСМА и правомощията, предоставени на кмета на СО-район „Витоша” от Столичния общински съвет и кмета на Столична община

Чл.4.(1) Структурите, извършващи административни услуги на физически и юридически лица в СО-район „Витоша” са определени с Приложение № 7 към Решение № 615, по Протокол № 52/21.11.2013г. на Столичен общински съвет и са организирани в отдели, както следва:

1. Обща администрация-отдел „Финансово-стопанска дейност и човешки ресурси”, отдел „Правно, нормативно осигуряване, управление на общинската собственост и сигурност”, отдел „Гражданска регистрация, административно обслужване на населението и деловодство”

2. Специализирана администрация-отдел „Устройство на територията, кадастър и регулация”, отдел „Инженерна инфраструктура, благоустройство и екология”, отдел „Контрол по строителството”, отдел „Образование, социални дейности, култура, спорт и логистика”

(2) В отделите са организирани звена с оперативни функции, които осъществяват административно обслужване съобразно направленията на дейност, определени във вътрешните правила за устройството и организацията на дейността на СО-район „Витоша”

ГЛАВА ВТОРА РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5.(1) Административното обслужване в СО-район „Витоша” се осъществява чрез отдел „Гражданска регистрация, административно обслужване на населението и деловодство” в непосредствено функционално и оперативно сътрудничество и взаимодействие с останалите отдели на районната администрация, Районните администрации, Столична община и други организации и институции

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица в СО-район „Витоша” се извършва във фойето на сградата на ул.„Слънце” № 2, където са организирани работни места, както следва:

1. Оперативно звено „Общо деловодство”-3 работни места.Звеното приема и обработва документи, свързани с предмета на дейност на всички отдели в района.

2. Оперативно звено ЕСГРАОН-2 работни места.Звеното приема, обработва и издава документи, свързани с гражданската регистрация и гражданското състояние.

3. Каса-1 работно място.Приема, обработва и издава документи, свързани с плащания на такси и цени, във връзка с искания за извършване на административни услуги

(3) В кметство Владая и кметство Мърчаево са организирани две работни места за извършване на административни услуги на граждани и юридически лица

(4) В СО-район „Витоша” е осигурен достъп на хора с увреждания до местата за приемане на документи за извършване на административни услуги

(5) Административното обслужване в сградата на район „Витоша”, кметство Владая и кметство Мърчаево се извършва чрез автоматизирана деловодна система „Акстър”, с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административни услуги

Чл.6.(1) Всички устни и писмени искания за административни услуги в СО-район „Витоша”, включително получените по пощата, чрез куриер или чрез виртуалното деловодство на Столична община се приемат в оперативните звена по чл.5, ал.2 и ал.3

(2) В СО-район „Витоша” се извършват по електронен път част от административните услуги по смисъла на чл.3 от настоящите вътрешни правила, съгласно Приложение № 1.

(3) По телефона и чрез електронна поща vitosha@sofia.bg се приемат сигнали, предложения, запитвания и искания за информация за административните услуги от граждани и юридически лица

Чл.7. Регистрацията на искания за административни услуги се осъществява чрез автоматизираната деловодна система от служителите по чл.5, ал.2, т.1 и 2 и ал.3 и се извършва незабавно, по реда определен в Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”, след като са представени всички необходими документи за съответния вид услуга

Чл.8.(1) Работното време на оперативните звена по чл.5, ал.2 и ал.3 за работа с потребители на административни услуги в СО-район „Витоша” е както следва:

1. От 08,30 до 12,30 часа и от 13,00 до 17,00 часа - за административни услуги изискващи заплащането на определен със закон или друг нормативен акт такси от потребителите

2. От 08,30 до 17,00 часа - за административни услуги, извършвани от звено „Общо деловодство”, за които не се изисква заплащането на такси от потребителите

(2) Когато в служебните помещения на СО-район „Витоша” има потребители на услуги в края на официално обявеното работно време, дейността на оперативните звена продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от 19,00 часа, съгласно разпоредбата на чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006г.

(3) Работното време и списъкът на административните услуги по ал.1 и 2, както и актуализациите в тях се обявяват на информационното табло във фоайето на районната администрация и се публикуват на интернет страницата на СО-район „Витоша” в тридневен срок от утвърждаването на правилата

(4) Работният график на служителите от отдел ГРАОНД се съобразява с изискванията за обезпечаване, както на необходимите почивки в рамките на работното време, така и с междудневните и междуседмичните почивки, съгласно разпоредбите на Кодекса на труда, Закона за държавния служител, Правилата за вътрешния трудов ред и Инструкцията за деловодната дейности документооборота в СО-район „Витоша”

Чл.9. Организацията и взаимодействието в и между отделите на СО-район „Витоша”, както и с други институции и организации по извършване на административни услуги се осъществява от началниците на отдели под контрола на ресорните ръководители на структурните звена.

Чл.10. Високото качество на прием, регистрация, обработка и придвижване на документите свързани с административни услуги, както и стриктното спазване на сроковете за изпълнение е основен и приоритетен фактор за усъвършенстване на административното обслужване в СО-район „Витоша” и за повишаване на доверието в професионалните възможности и компетентности на районната администрация

Чл.11. Принципите и стандартите, информационните и комуникационните канали, въз основа, на които се осъществява административното обслужване в СО-район „Витоша” се съдържат в Хартата на клиента и се оповестяват във фоайето на административната сграда и на интернет страницата на района.

РАЗДЕЛ ВТОРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.12.(1) Информацията за реда, организацията и видовете административни услуги извършвани от отделите на администрацията на СО-район „Витоша” се осигурява от отдел „Гражданска регистрация, административно обслужване на населението и деловодство”, съгласно разпоредбите на чл.17, ал.1 от Наредбата за административни услуги и предоставените от Столична община правомощия на кмета на района

(2) Информацията за административното обслужване в СО-район „Витоша” следва да бъде:

1. Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна
2. Без абривиатури, съкращения и препратки
3. Достъпна за хора с увреждания

(3) Информацията, относно функциите и организацията на работа в СО-район „Витоша”, във връзка с административното обслужване се изготвя съгласно настоящите Вътрешни правила и се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК. Същата се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на промени в обстоятелствата.

Чл.13. Информацията за предоставяните от СО-район „Витоша” административни услуги се предоставя на гражданите и юридическите лица чрез:

1. Информационните табла във фоайето на районната администрация на ул. „Слънце” № 2
2. Телефоните на оперативните звена в районната администрация:
 - 2.1. Устройство на територията-02/8187919 и 02/8187943
 - 2.2. Кадастър и регулация-02/8187945

- 2.3.Инженерна инфраструктура и благоустройство-02/8187955
- 2.4.Екология-02/8187954
- 2.5.Контрол по строителството-02/8187951
- 2.6.Общо деловодство-02/8187943
- 2.7.Гражданско състояние и ЕСГРАОН-02/8562903 и 02/8187941
- 2.8.Правно и нормативно осигуряване-02/8187926
- 2.9.Управление на общинската собственост-02/8187963 и 02/8187964
- 2.10.Регистрация и контрол на търговската дейност-02/8187965
- 3.Интернет страницата на района
- 4.Електронна поща vitosha@sofia.bg
- 5.Диплянки, брошури и други писмени материали на хартиен носител

Чл.14.(1)Образците на документи, необходими за извършване на административни услуги, заедно със задължителните пояснения към тях и размерът на таксите за извършването им се обявяват във файла на районната администрация и се публикуват на интернет страницата на района.

(2)При настъпване на промени, допълнения или актуализации, въз основа на нормативен акт, същите се отразяват в седемдневен срок след влизането им в сила.

(3)Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства-информационни табла, интернет страницата на районната администрация, брошури диплянки и други.

(4)Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и в електронната база данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административни услуги, утвърден със заповед на Министъра на държавната администрация и административната реформа, както и с решенията на СОС, с които, съобразно спецификата на административните услуги в Столична община се определят частично или изцяло други наименования и видове услуги

Чл.15.Образците на заявления/искания и документи за предоставяне на административни услуги са на разположение на потребителите както следва:

1.В отдел ГРАОНД и отделите осъществяващи административни услуги в сградата на СО-район „Витоша”

2.В сградите на кметство с.Владая и кметство с.Мърчаево

3.На интернет страницата на СО-район „Витоша” с възможност за изтегляне

Чл.16.(1)Организацията на дейностите по подготовката, предлагането и използването на информацията за административните услуги в СО-район „Витоша”, както и нейната актуализация се осъществява от началника на отдел ГРАОНД, с непосредственото участие на служителите от останалите структурни звена, съгласувано и одобрено от техните ръководители.

(2)Контролът и цялостната организация на процесите по настоящия раздел се извършва от секретаря на СО-район „Витоша”, съгласно чл.16, ал.6 от Наредбата за административно обслужване.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

РЕД ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СИМВОЛИ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.17.Логото и слоганът на държавната администрация при извършване на административни услуги на физически и юридически лица в СО-район „Витоша” се използват съгласно разпоредбите на чл.16, ал.1 от Наредбата за административно обслужване.

Чл.18.Гербът на Столична община и графичния знак на СО-район „Витоша”, във формат и разположение, утвърдени със заповед № РД-09-70/19.03.2014г. на кмета на района задължително се използват от районната администрация при осъществяване на административни услуги както следва:

1.В случаите по чл.16, ал.1 от НАО

2.В официалната кореспонденция при и по повод контактите с потребителите на административни услуги и външни институции

3.При изготвяне на указателни табели, информационн табла информационни, промоционални и други материали

4.Интернет страницата на СО-район „Витоша”

Чл.19.Хартата на клиента на СО-район „Витоша” задължително съдържа слоган „С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА” и мото „БЪРЗИНА, ВЕЖЛИВОСТ, ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ, ВЗАИМНО УВАЖЕНИЕ,” като израз на ангажиментите и отношението на районната администрация към потребителите на административни услуги.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.20.Администрацията на СО-район „Витоша” задължително осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за предоставяните административни услуги

Чл.21.(1)Районната администрация осъществява служебно междуведомствено обслужване на потребители, когато:

1.Изпълнението на заявените административни услуги, извършвани в СО-район „Витоша” изисква това

2.Изпълнението на заявените административни услуги се осъществява от друг административен орган, с изключение на случаите, когато съществува обективна невъзможност за изпълнение.

3.Това е определено със закон или друг нормативен акт

4.Не противоречи на законодателството в Република България

(2)Организацията и реализацията на междуведомственото административно обслужване се извършва от/чрез служителите на отдел ГРАОНД, с непосредственото участие на служителите от структурните звена на районната администрация под ръководството на началника на отдела и координиращите функции на секретаря на СО-район „Витоша”

Чл.22.(1)Когато при изпълнението на административни услуги са ангажирани две или повече структурни звена на районната администрация заявителят подава само едно искане чрез оперативните звена на отдел ГРАОНД, който, според предоставените му правомощия, чрез ресорните ръководители и под ръководството на кмета на района, създава организация за цялостното изпълнение по служебен ред, съгласно изискванията на чл.36 от АПК

(2)Формата на заявленията и / или исканията за административни услуги, редът и сроковете за отстраняване на съществуващи недостатъци и непълноти, сроковете за тяхното изпълнение, препращането им до друг компетентен орган, както и останалите въпроси, свързани с издаването на актовете за административно обслужване, се осъществяват в съответствие с разпоредбите на Глава пета, Раздел първи от АПК

Чл.23.Взаимодействието между структурните звена при осъществяване на административното обслужване се регистрира в деловодната система „Акстър” и се извършва в съответствие с разпоредбите на Инструкцията за деловодната дейност и документооборота на СО-район „Витоша”

ГЛАВА ТРЕТА РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.24.Служителите от СО-район „Витоша” обезпечават извършването на административни услуги в съответствие с разпоредбите на нормативните документи, Правилника за устройството и организацията на дейността на СО-район „Витоша”, Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в района и ангажиментите на районната администрация в Хартата на клиента

Чл.25.(1)Ръководителите и служителите от структурните звена на СО-район „Витоша” са длъжни:

1.Да осигуряват своевременно на оперативните звена в отдел ГРАОНД, информацията необходима за качествено и в указаните срокове извършване на административни услуги

2. Да информират своевременно за предстоящи търгове, конкурси и сроковете за подаване на предложения и оферти по тях служителите от оперативните звена, отговорни за тяхното приемане и регистрацията в районната администрация

3. Да представят на началник отдел ГРАОНД по компетентност в 3 дневен срок от настъпването им всички промени и актуализации в административните услуги за своевременното им отразяване и обявяване на гражданите по съответния ред

4. Да подпомагат служителите от оперативните звена на отдел ГРАОНД с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите на административни услуги

(2) Служителите от оперативните звена на отдел ГРАОНД могат да изискват предоставяне на информация и / или документи от другите структурни звена в СО-район „Витоша”, в случаите, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място

Чл.26.(1) Отдел ГРАОНД организира, съвместно с другите структурни звена от районната администрация създаването и поддържането на контролен списък на административните услуги в СО-район „Витоша”, който съдържа:

1. Вид и наименование на услугата

2. Необходимите документи, които потребителите следва да представят за извършване на услугата

3. Сроковете за извършване на услугата

4. Размерът на таксите и цените и начините на заплащане на извършваните услуги

5. Други данни в помощ на потребителите на услуги и служителите от районната администрация

(2) Екземпляр от контролния списък се поставя на информационните табла в районната администрация и задължително се предоставя на оперативните звена от фронт-офисите на отдел ГРАОНД, както и на останалите структурни звена, извършващи административни услуги

(3) При промени в нормативната база и необходимост от актуализация на контролния списък, същите се извършват в 7 дневен срок от настъпването им под ръководството на началника на отдел ГРАОНД

Чл.27.(1) Служителите от оперативните звена на отдел ГРАОНД:

1. Предоставят необходимата информация за административните услуги извършвани в СО-район „Витоша” на достъпен и разбираем език, както на място, така и при запитвания по телефона или по електронен път

2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към структурните звена в районната администрация, както и към други административни органи и институции

3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за извършване на административна услуга по установения ред

4. Приемат заявления и искания за извършване на административни услуги

5. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация

6. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвения контролен списък

7. Дават информация за хода на работата по преписката

8. Осъществяват връзката с останалите структурни звена от районната администрация по повод извършване на административното обслужване

9. Предоставят на потребителите необходимите документи, във връзка със заявената от тях административна услуга

(2) Служителите от оперативно звено ЕСГРАОН и Гражданско състояние, освен посочените в ал.1 задължения приемат, обработват, изготвят и издават документи, свързани с извършване на административни услуги на физически и юридически лица по предмета на дейност на звеното и съобразно предоставените от кмета на района правомощия

(3) Служителите от кметство с.Владая и кметство с.Мърчаево извършват административно обслужване на физически и юридически лица в съответствие с предоставените им правомощия,

приемат заявления и искания и предават изготвени документи на потребители на административни услуги

Чл.28.(1)Служителите от структурните звена в районната администрация, определени с резолюция да извършат административна услуга са длъжни:

1.Да обработват документите веднага след получаването им и да предават резултата в определения с нормативен акт или с резолюция срок

2.След приключване на изпълнението на административните услуги да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно изискванията на ЗДАФ

3.Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени не по предназначение преписки

4.Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго

5.Да предоставят незабавно за регистрация всички незаведени преписки или кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях

6.Да не обработват документи, които не са регистрирани, нямат резолюция, или са резолирани до друг служител, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител на структурното звено

7.Да информират писмено непосредствения си ръководител и заявителя на административната услуга за причините, налагащи удължаване на срока

8.При отсъствие / отпуск, болнични, командировка и други / да предадат работните документи на друг служител, определен от непосредствения ръководител, който да продължи работата по преписката при спазване на определените срокове

9.При напускане на заеманата длъжност да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител

10.Да предават в деловодството документите за изпращане до заявителя надлежно оформени с:

-пълен и точен адрес / пощенски код, област, община, населено място, улица, номер /

-трите имена на получателя или точното наименование на юридическото лице, организация, учреждение

-входящият номер на преписката, на който се отговаря и задължително поставяне на индекс за приключването ѝ, когато това е необходимо

(2)Когато изпълнението на административна услуга изисква взаимодействие между две или повече структурни звена от районната администрация, същото се осъществява в оперативен порядък, съгласувано с ресорния ръководител, като служителите са длъжни да предоставят необходимата информация в 3 дневен срок от получаване на искането, при спазване на разпоредбите на Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

Чл.29.Непосредствените ръководители на структурни звена в районната администрация са длъжни:

1.Да насочват чрез резолюция към конкретен изпълнител документите подлежащи на регистрация и контрол в автоматизираната деловодна система

2.Да контролират ежеседмично движението на документите, качеството на изпълнение и спазването на сроковете при извършване на административни услуги на физически и юридически лица чрез електронната система и други форми на организация на дейността на служителите

3.Да предприемат незабавно необходимите мерки във всеки отделен случай на забавени или неприключени в срок преписки от подчинените им служители

4.Да определят заместник за изпълнение на задълженията по извършване на административни услуги от служител, който отсъства, независимо от причините за отсъствието

Чл.30.(1)Работата с документи, отнасящи се до извършване на административни услуги на физически и юридически лица, тяхното движение, оформяне и ред за процедиране се осъществяват в съответствие с разпоредбите на Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

(2) Ръководителите и служителите ангажирани с извършването на административни услуги са длъжни законосъобразно, точно и в срок да контролират, организират и осъществяват изпълнението на възложените задачи

Чл.31.(1) Документите, с които се изразява волеизявление за извършване или отказ за извършване на административна услуга се издават и подписват от кмета на района, упълномощен от него заместник-кмет или, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА, от определен със заповед на кмета на района служител

(2) След полагане на подпис и печат върху документите не могат да се правят бележки, допълнения и изменения

(3) Изходящите и вътрешните документи се изпращат чрез оперативно звено „Общо деловодство” правилно оформени и адресирани, комплектовани с описаните като приложения материали, размножени в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране, като преписката се съхранява от отговарящия за изпълнението служител

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.32.(1) СО-район „Витоша” приема писмени и устни заявления и искания за извършване на административни услуги и издаване на индивидуални административни актове, по смисъла на чл.3 и чл.6 от настоящите Вътрешни правила

(2) Потребителите на административни услуги в СО-район „Витоша” могат да бъдат представлявани и от други граждани и организации чрез писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа

(3) Писмените заявления и искания за извършване на административни услуги, приети в оперативните звена на отдел ГРАОНД се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

(4) Исканията, внесени устно от потребителите се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК и Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

(5) Производството по извършване на административна услуга се открива от датата на постъпване на искането и регистрирането му в деловодната система на СО-район „Витоша”. От тази дата започват да текат и законоустановените срокове за изпълнение на услугата

(6) За искания подадени по пощата или в извънработно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват от деня следващ тяхното постъпване в деловодството на СО-район „Витоша”

Чл.33.(1) СО-район „Витоша” извършва административни услуги на физически и юридически лица в нормативно определените срокове и на цени, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община, приета от Столичен общински съвет

(2) Според срока на изпълнение, част от административните услуги, посочени в Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община, приета от СОС се осъществяват от администрацията на СО-район „Витоша” както следва:

1. Обикновена услуга-в нормативно определените срокове
2. Бърза услуга-за ½ от срока за извършване на обикновена услуга
3. Експресна услуга-в съответствие с нормативно определените срокове за експресни услуги, определени в Наредбата по ал.1

(3) В зависимост от вида и характера на услугите, заплащането на дължимите такси и цени се извършва от потребителите при подаването на заявлението или след изпълнението на исканата услуга, за което гражданите получават необходимата информация от информационните табла в района, електронната страница на СО-район „Витоша”, както и от служителите в оперативните звена, осъществяващи административните услуги

(4) Финансовите документи /вносните бележки/, удостоверяващи заплащането на такси и цени за извършване на административни услуги се издават съгласно изискванията за законосъобразност, публичност и отчетност определени в СФУК, от служителя по чл.5, ал.2, т.3 на настоящите Вътрешни правила, като плащането се отразява и върху документите по преписката

Чл.34. В непосредствената си работа с клиенти служителите от „Общо деловодство”, ГРАО и ГС на отдел ГРАОНД, както и тези от останалите структурни звена на районната администрация, осъществяват дейностите по извършване административни услуги, в съответствие с нормативните и вътрешните стандарти за административно обслужване, определени в Хартата на клиента на СО-район „Витоша”

Чл.35.(1) СО-район „Витоша” създава, поддържа и развива канали за обратна връзка с потребителите на административни услуги, както следва:

1. Поддържане на анкетни и пощенски кутии в сградата на района и сградите на кметство с. Владая и кметство с. Мърчаево

2. Периодично провеждане на анкети за качеството на административните услуги

3. На интернет адрес www.raionvitosha.eu

4. На електронната поща на СО-район „Витоша”- vitosha@sofia.bg

5. По пощата на административния адрес на СО-район „Витоша”- ул. „Слънце” № 2, София-1618

6. Непосредствено-писмено или устно чрез оперативните звена на отдел ГРАОНД

7. По телефона-до ръководството на районната администрация

8. В официално обявените приемни дни на служителите от районната администрация

(2) СО-район „Витоша” проучва и измерва удовлетвореността на потребителите на административни услуги периодично не по-рядко от веднъж годишно чрез анкетна карта по методология, утвърдена от МДААР.

(3) Чрез каналите за обратна връзка по ал.1 и ал.2 потребителите могат да правят предложения, да подават жалби и сигнали, включително и за корупция, оплаквания и похвали, да изразяват мнения, препоръки и становища по въпроси и проблеми свързани, както с извършването на административни услуги, така и с цялостната дейност на районната администрация

(4) Получената информация се анализира, обсъжда и обобщава ежегодно под ръководството на секретаря на района, като се предприемат необходимите действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността чрез интернет страницата на района

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.36. Контролната дейност по извършването на административни услуги обхваща проверка и мерки за точно спазване на определените с нормативен акт или с резолюция срокове и периодична оценка на качеството на извършваните административни услуги, предоставяни от районната администрация

Чл.37.(1) Контролът се осъществява от ръководителя резолирал документа на следните нива:

1. Кмет

2. Заместник-кметове

3. Секретар

4. Главен архитект / Главен инженер

5. Началници на отдели

(2) Главният юрисконсулт на СО-район „Витоша” упражнява общ контрол по законосъобразност на индивидуални административни актове по смисъла на чл.3, ал.2, т.1 и т.2 от настоящите правила

(3) Организацията и контролът по изпълнение на задълженията, произтичащи от чл.34 от Вътрешните правила се осъществяват от секретаря на СО-район „Витоша”

(4) Физическите и юридическите лица, потребители на административни услуги осъществяват контрол, посредством справка за движението на преписката в електронната деловодна система-по телефона или лично в оперативните звена на отдел ГРАОНД, както и чрез писмено заявление или жалба, относно сроковете и качеството на извършваните административни услуги

Чл.38.(1)Сроковете за изпълнение на административни услуги се определят в нормативен акт, с резолюция или произтичат от самия документ

(2)Сроковете за извършване на административни услуги на физически и юридически лица в СО-район „Витоша” са определени в съответствие с разпоредбите на АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок

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

(4)При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административни услуги в указания срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият ръководител може да го удължи, като промяната задължително се отразява в деловодната система

Чл.39.Оформянето и работата с документи, касаещи извършването на административни услуги на граждани и юридически лица от регистрацията до приключване на преписката и нейното архивиране се осъществяват съгласно разпоредбите на настоящите Вътрешни правила и Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в СО-район „Витоша”

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1.Настоящите „Вътрешни правила за организация на административното обслужване” се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от „Наредбата за административното обслужване” приета с ПМС № 246 от 13.09.2006г., в сила от 01.06.2008г.

§2.Ръководителите и служителите от администрацията на СО-район „Витоша” са длъжни да познават и спазват разпоредбите на Вътрешните правила за административно обслужване в СО-район „Витоша”

§3.Контролът по спазването и изпълнението на Вътрешните правила се осъществява от секретаря на СО-район „Витоша”

§4.Настоящите Вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед на кмета на СО-район „Витоша”