

УТВЪРДИЛ:

проф. д-р ДИМИТЪР СТОЙКОВ, дмн
Кмет на Община Плевен

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Плевен.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тези правила уреждат организацията на документооборота в община Плевен и регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

ОБХВАТ

2. С тези вътрешни правила се уреждат функциите, дейността, задачите и организацията на служителите от общинската администрация по отношение на документационната дейност.

3. Правилата определят конкретните задължения, права (компетентности) и отговорностите на служителите, произтичащи от техните трудови и служебни правоотношения.

4. Вътрешните правила се прилагат от всички длъжностни лица, които имат задължения по изпълнение на дейностите, отнасящи се до информационно-деловодната дейност.

5. При разработване на Вътрешните правила са отчетени изискванията на следните нормативни актове и документи:

- 5.1. Единна държавна система за деловодство*
- 5.2. Закон за администрацията*
- 5.3 Административно процесуалния кодекс (АПК)*
- 5.4. Закон за държавния архивен фонд*
- 5.5. Наредба за организирането, експертизата, съхраняването и използване на документите в учреденските архиви, държавните и общинските институции.*
- 5.6. Други нормативни актове*

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Общинската администрация е структурирана в дирекции, отдели и сектори. Функциите по осигуряване на качествено и експедитивно документационно обслужване на структурните звена в общинската администрация, на физически и юридически лица се осъществява чрез съвместната работа между Център за

административно обслужване (Сектор “Административно обслужване на граждани”) и Сектор “Деловодство”, структурирани в отдел “Административно обслужване” (АО).

6. Център за административно обслужване (ЦАО) - обозначен е с указателни табели на български и английски език, с адрес пл. ”Възраждане” № 4

Работното време за работа с клиенти за всеки работен ден е:

от 8.30 до 12.30 часа

и от 13.00 до 17.00 часа

Каса: от 8.30 до 12.30 часа

и от 13.00 до 16.15 часа с граждани

При необходимост със заповед на кмета на община Плевен разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите.

6.1. Центърът за административно обслужване се ръководи от принципите за гарантиране на:

- достъп за хора с увреждания
- равен достъп и равнопоставеност към потребителите на административните услуги и информация за административното обслужване;
- отзивчиво и делово отношение;
- надеждна обратна връзка;
- качество на предоставените услуги, компетентност на информирането;

Местоположението и вътрешният дизайн на приемната зала с гишета за административно обслужване отговарят на условията за функционалност. В помещението на приемната са осигурени:

- указателни табели на български език;
- информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
- актуална видео информация
- приветлива, чиста и безопасна обстановка;
- обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение и др.;
- лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;
- удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
- свободен достъп за общуване между служителите и потребителите;
- информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; брошури.
- индивидуализиране на отделните служители за улеснена комуникация с гражданите.

6.2. Служителите в центъра за административно обслужване извършват следните дейности:

6.2.1. Организируют и осъществяват деловодната дейност на входящата кореспонденция.

6.2.2. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявленията и/или исканията за осъществяване на административна услуга, жалбите, сигналите или предложенията.

6.2.3. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и други административни органи.

6.2.4. Предоставят информация за административните услуги на граждани и организации за движението на преписките, когато това представлява законен интерес за тях.

6.2.5. Приемат сигнали, заявления и предложения на физически и юридически лица и ги предават на служителите от сектор „Деловодна дейност“ за насочване към специализираните структури на община Плевен.

6.2.6. Писма по ел.поща

6.2.6. Предават на потребителите на административни услуги, физически и юридически лица, изготвените по тяхно искане документи.

Записват, кодирайки според характера им, входящите преписки в деловодна програма „Архимед“.

Работят в програма „Архимед“ с персонални кодове.

6.2.7. Поддържат актуални данни в деловодната система и периодично правят справки за неизпълнени задачи, пропуснати срокове.

Предоставят справочната информацията по компетентност на структурите на общинска администрация.

6.2.8. Предоставят исканите справочни документи на физически и юридически лица, спазвайки изискванията и реда на Закона за достъп до обществена информация.

6.2.9. Проучват и внедряват добри практики във връзка с работата по обслужване на потребителите на „едно гише“.

6.2.10. Работят за постигане на обществен престиж, публичност и откритост в работата на общинската администрация и създават условия за обратна връзка в работата им.

6.3. Организация на административното обслужване

6.3.1. Служителите, които обслужват гражданите са разпределени на 5 гишета и каса, както следва:

* На първо гише се приемат заявления , сигнали, предложения и други искания на физически и юридически лица.

* На второ гише се приемат заявления за административни услуги свързани с дирекция “Икономическо развитие”и за достъп до обществена информация.

* На трето гише се регистрира входяща кореспонденция от общ характер и обработка на документи, свързани с Закона за устройство на територията (регистрацията на заявления и връчване на готовите документи).

* На четвърто и пето гише се приемат заявления и искания за услуги по Закона за устройство на територията, както и получаване на готовите документи.

* На касата се осъществяват плащания за извършените услуги.

Служителите приемат и регистрират в електронната система постъпилите документи, като отразяват всички реквизити по ел.регистрационна карта.

Входящата кореспонденция се изпраща двукратно през деня за резолюция при оторизиран ръководител в общинска администрация/ Секретаря на общината/ в сградата на община Плевен в определените по утвърден график часове.

6.3.2. Входяща кореспонденция, изпратена на официалната електронна поща на Кмета на Община Плевен - mayor@pleven.bg или на служебната електронна поща на Община Плевен – info@pleven.bg , в деня на постъпването ѝ се преглежда от сътрудника при кабинета на Кмета на Община Плевен, съответно от специалист компютърни системи. В същия ден входящата кореспонденция се изпраща в “Център за административно обслужване на граждани”, където се регистрира и обработва по установения ред.

6.3.3. Кметът на Община Плевен запазва правото си да оставя без разглеждане постъпилите в Община Плевен жалби, сигнали, заявления и друга

входяща кореспонденция, съдържаща обидни квалификации, оронващи престижа на Кмета на Община Плевен и общинската администрация.

6.4. Всички постъпили в община Плевен призовки, съобщения, разпореждания, определения, решения и други от съдилищата и органите на съдебната власт и полицията, ще се приемат лично от Кмета на община Плевен. В случай на негово отсъствие ще бъдат приемани от негов заместник или началник отдел ПНО при община Плевен.

7. Сектор "Деловодство":

7.1. Организира и отговаря за приемане, разпределение и насочване на всички преписки, получени от Центъра за административно обслужване на граждани/ЦАО/, обработка на вътрешната кореспонденция на служителите от общинската администрация и изпращане на цялата изходяща поща.

Информационно- деловодна работа се извършва в стая № 1 (техническо деловодство, обслужвано от старши експерт и гл.специалист и общо деловодство (стая № 5), обслужвано от двама старши експерти и един гл.специалист.

Длъжностните лица, на които са възложени информационно деловодни функции ги изпълняват в съответствие с Устройствения правилник на община Плевен, длъжностните характеристики и разпоредбите на инструкцията за деловодна дейност.

7.2. Запазване на документите

Документите, създадени в резултат на дейността на Общината се съхраняват в Учрежденския архив до тяхното предаване в отдел "Държавен архив" или до унищожаването им.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА С ДОКУМЕНТИ В ОБЩО ДЕЛОВОДСТВО

8. Последователност на деловодните операции:

а/ обработка на всички документи, регистрирани в ЦАО и насочени към Кмет и Секретар;

б/ приемане, обработка и регистриране на цялата входяща и изходяща кореспонденция на служителите в сградата на общината;

в/ предаване на документите за резолиране от оторизиран от кмета ръководител/ Секретаря на общината;

г/ връщане на резолираните документи в деловодството за отразяване на резолюцията и пренасочване;

д/ разпределяне на документите според резолюцията;

е/ предаване на документите в кабинетите на зам.-кметовете и на директорите на дирекции;

Останалата кореспонденция се обработва и получава от определените от дирекциите и отделите служители срещу подпис два пъти дневно – в 11ч. и 16ч.

ж/ пренасочване в деловодната система на преписките ,съгласно резолюцията към специалистите за изпълнение;

з/ записване от прекия изпълнител върху документа, предназначен за запазване в деловодството на индекс за класиране и обвързване на преписките по действащата Номенклатура на делата на община Плевен;

и/ запазване на документите според възприетия ред в Номенклатурата на делата;

й/ първоначална обработка на факсове и електронна поща с кратки срокове за изпълнение. Във всички останали случаи те се изпращат за регистриране в ЦАО и следват последователността на деловодните операции по общия ред.

9. Когато един документ е предназначен за работа от няколко служители или резолюцията изисква това, копия за всички получатели се осигуряват от служителите в сектор „Деловодство”.

При обективна необходимост от корекция при регистриране на изходящите преписки, същата да се осъществява само след разрешение на секретаря на общината, а при отсъствие - от директора на дирекция АОМС.

10. Изходящите документи след регистриране се подпечатват, поставят се в пликове, надписват се от деловодителя, съгласно изискванията на Български пощи и се изпращат по предназначение. Деловодителят проверява дали екземпляра е четлив, подписан и окомплектован с приложенията, описани в придружителното писмо.

11. Ежедневно в тетрадка-дневник се описва броя на обикновените, препоръчаните писма и броя на картичките-съобщения от ЕСГРАОН. Готовата кореспонденция се предава срещу подпис в пощата от упълномощения служител в сектора. При отсъствие същия се замества от упълномощеното лице в ЦАО.

12. Заповедите по дейността на Общината, жалбите и преписките на отдел ПНО, подадените сигнали от гражданите по „Горец телефон” и достъпът до обществена информация се обработват от мл.експерт в АО, стая 64.

13. Служителите в деловодството ежедневно (по установен график за дежурствата) получават абонамента на общината от пощата. Същият се доставя в кабинетите веднага след разпределение в началото на работния ден.

14. В отдела се работи на принципа на взаимозаменяемост, съгласно статута на служителите. При отсъствие на една от служителките служебните ѝ задължения се поемат от друга служителка на ротационен принцип.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА С ДОКУМЕНТИТЕ В ТЕХНИЧЕСКОТО ДЕЛОВОДСТВО (стая № 1)

15. Основни деловодни операции по входящи и изходящи документи:

а/ обработка на всички документи, регистрирани в ЦАО и свързани с административни услуги по Закона за устройство на територията (ЗУТ);

б/ приемане, обработка и регистриране на цялата входяща и изходяща кореспонденция на техническите структури в сградата на общината;

в/ връщане на резолираните документи в деловодството за отразяване на резолюцията и пренасочване;

г/ разпределяне на документите според резолюцията;

д/ предаване на документите в кабинета на зам.-кмета по “Териториално развитие”;

е/ пренасочване в деловодната система на преписките към специалистите за изпълнение;

ж/ извеждане на Заповеди свързани с дейността на двете технически дирекции: АГД и ТСУ и СТИКР.

16. Изходящите документи след регистриране се подпечатват, поставят се в пликове, надписват се, съгласно изискванията на пощенска станция Плевен, и се изпращат по предназначение. Деловодителят проверява дали екземпляра е четлив, подписан и окомплектован с приложенията описани в придружителното писмо.

17. Дежурният служител по график разпределя абонамента и обработка кореспонденцията, като предаването ѝ в пощенската станция се извършва от упълномощеното за целта лице. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) задълженията се поемат от упълномощеното лице от ЦАО.

18. Проекти, върнати от Експертен съвет със забележки за отстраняване да се предават в ЦАО чрез деловодството.

19. Одобрените проекти да се предават от районния техник в ЦАО за получаване от съответното физическо или юридическо лице.

20. Куриерската дейност на цялата кореспонденция от ЦАО до техническото деловодство в административната сграда и обратно се извършва от определеното за целта лице-информатор в ЦАО.

21. Куриерската дейност на документите от главния архитект и главния инженер до техническото деловодство се осъществява от техническия сътрудник в стая № 11.

При отсъствие, задълженията се изпълняват от служител от техническите дирекции, определен от главния архитект или гл.инженер.

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Ръководителите на структурни звена са длъжни:

- своевременно да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;

- да следят и контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система;

- да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на не приключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

- да определят заместник по изпълнение на задълженията в срок на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

- при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

22. Във връзка с правилното приемане, регистриране и движение на документите всички служители са длъжни:

а/ да работят само с регистрирани документи;

б/ да не допускат движение на документи между структурните звена, без да са отразени резолюциите по тях в деловодната система;

в/ да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ.по резолюция, определения срок;

г/ да предоставят незабавно за регистрация в ЦАО нерегистрирани преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо по какъв път са попаднали при тях;

д/ да не разпространяват съдържанието на документи на лица, нямащи пряко служебно отношение по тях;

б/ да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е нужно писменото документиране, особено между структурните звена ;

в/ да използват факс и e-mail съобщенията за уреждане на спешни проблеми;

е/ да информират прекия си ръководител, респ.ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока за изпълнение;

г/ при необходимост да изискват изпращане на кореспонденцията чрез специализирани пощенски услуги /с обратна разписка или куриерски услуги/;

е/ да не копират и размножават материали в количества над необходимите;

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

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

и/ да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

к /да спазват времето за получаване и изпращане на кореспонденция:

- сутрин от 11ч.до12ч. и следобед от 15,30ч. до 16,30ч.;

23. Служителите, които подготвят документите са длъжни:

а/ да спазват изискванията за съставяне и оформяне на документите;

б/ точна и ясна формулировка, спазване на граматическите правила и БДС - ISO 9000

в/ привързване на отговора по изпълнение на поставена резолюция към регистрационно контролната карта на документа в деловодната система и насочването му за последващо действие;

г/ съгласуване на съдържанието му със съответните компетентни длъжностни лица.

24. Преди изпращането до адресатите служителите от деловодството проверяват дали правилно са оформени, окомплектовани и адресирани документите. Неоформените по съответния ред се връщат за отстраняване на пропуските.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА СКАНИРАНЕТО, КОПИРАНЕТО И РАЗМНОЖАВАНЕТО НА ДОКУМЕНТИТЕ

25./1/ Дейностите "Сканиране, копиране и размножаване на документите" се извършват в ЦАО, техническо и общо деловодство и печатна база .

/2/ Всички материали за копирането и размножаването се приемат за работа в печатна база, придружени със заявка, подписана от ръководителя на структурното звено.

/3/ Материалите за копиране и размножаване трябва да бъдат ясни, четливи и контрастни.

/4/ Копирането се извършва в необходимия за работата на служителите тираж При необходимост се допуска копиране и в по-голям тираж с разрешение на Секретаря.

Щемпел „Вярно с оригинала" се поставя на документи от служителя, изготвящ копията.

/5/ Всички регистрирани документи се сканират от служителите в отдел "Административно обслужване" и се предоставят в отделите, съгласно резолюцията.

/6/ Сканирани документи в деловодната система се разпечатват само с разрешение на Секретаря на общината.

/7/ Не се размножават тръжни документи в ЦАО, същите се получават комплектовани от структурите, организиращи търговете.

АРХИВИРАНЕ И КЛАСИРАНЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ

25. Запазването и съхранението на документите обхваща:

25.1. Текущо съхранение (за календарната година) - за целите на оперативната работа на административните звена;

25.2. Дългосрочно съхранение (в общинския архив) – за последващо ползване на документите.

26. Дейността по текущото запазване на документите се извършва в деловодството и структурните подразделения и обхваща:

- приемане, групиране, систематизиране на документите в папки съгласно номенклатурата на делата;
- извършване на справки при поискване от служители;
- обработка и предаване на документите в учреденския архив;
- при подготовка на документите за предаване в учреденския архив се спазват разпоредбите на Наредбата за организирането, експертизата, съхраняването и използване на документите в учреденските архиви, държавните и общинските институции.

27. Дейността по запазване на документите в учреденския архив се извършва от завеждащият "Общински архив" и обхваща:

- приемане на документите от деловодството и структурните звена по описа за архивно запазване;
- делата се запазват съобразно предвидените в номенклатурата на делата срокове;
- подреждане на делата и надписване на рафтовете и стелажите с оглед бързото им намиране;
- осъществяване на справки по делата;
- предаване на делата за експертиза;
- служителят в общинския архив води книга за документи, дадени за временно ползване. Когато служител ползва преписки от архива, същият се подписва в книгата, където се отразява датата и час на ползване.

- заверен препис или копие от документите се издава на външни юридически или физически лица след подаване на заявление по общия ред до кмета на общината.

28. При смяна на отговарящия за общинския архив се извършва предаване на документите на новия служител с протокол.

29. Не се допуска унищожаване на документи без акт за брак или експертиза.

30. Предаването на приключените преписки от съответните структурни звена в архива за изтеклата календарна година се извършва до 30 юни на следващата година.

Документите се поставят в папки по архивни единици и с опис се приемат в архива.

31. Предаването на ценните архивни документи в ТД "Държавен архив" става след експертиза, извършена по реда, определен в Закона за Националния архивен фонд и Наредбата за организирането, експертизата, съхраняването и използване на документите в учреденските архиви, държавните и общинските институции.

32. Изборните материали от всички проведени избори се съхраняват в отделни помещения. Шест месеца след изтичане на мандата се извършва полистна експертиза от Експертната комисия при община Плевен. Съставя се опис на делата за постоянно запазване, който се предава в "Държавен архив" Плевен. Всички останали материали, неподлежащи на съхранение се описват в Акт за брак и се унищожават.

33. Завеждащият общински архив приема заявления за издаване на образци УП-2 и УП-3 на служители на общинска администрация и на общински фирми. Образците се издават в четиринадесет дневен срок.

34. Учреденския архив и постоянно действащата експертна комисия осъществяват своята дейност под методическото ръководство и контрол на държавния архив, на който общината е фондообразувател.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

35. Контролната дейност във връзка с извършването на административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качество на предоставяните услуги.

36. Контролът се осъществява от ръководителите на структурните звена – директори на дирекции, началници на отдели.

37. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

38. Когато няма определен срок, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

39. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, той може да бъде удължен от ръководителите на структурните звена. Искането се прави преди изтичане на срока с докладна от изпълнителя, съгласувано с прекия ръководител.

40. Удължаването става с вписване на новия срок с резолюция, като това се отбелязва в деловодната система - в електронната карта на документа.

41. Снемането от отчет се извършва, когато преписката:

- е приключила с изпратен отговор;
- е с направление "към дело";
- има уведомителен или информационен характер.

ИЗПОЛЗВАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ НА ПЕЧАТА НА ОБЩИНА ПЛЕВЕН

42. Видовете печати на община Плевен и случаите, в които те се използват, се определят със заповед на Кмета.

43. Печатите се водят на отчет в регистър при домакина на Общината.

44. Печат на Общината се поставя върху изходящи документи, подписани от кмет, зам.-кметове, секретар и директор на дирекция.

45. Забранява се изнасянето на печатите извън работните помещения на лицата, определени в заповедта на Кмета да съхраняват печатите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите на общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Общината.

§3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на Общината.