



СТОЛИЧНА ОБЩИНА-РАЙОН „НОВИ ИСКЪР”

гр. Нови Искър, ул. “Искърско дефиле” № 121 /XXXI – МЦ/, п.к. 1281, тел.: 991-72-30; факс: 991 76 23 e-mail: info@novi-iskar.bg

УТВЪРДИЛ: /П/

ДАНИЕЛА РАЙЧЕВА
КМЕТ НА РАЙОН „НОВИ ИСКЪР”

ДАТА: 17.04.2019 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И РАБОТА ВЪВ ФРОНТ ОФИСА НА РАЙОН „НОВИ ИСКЪР”

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите вътрешни правила служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и работата във Фронт офиса на район „Нови Искър”.

Чл.2. Административното обслужване в район „Нови Искър” се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбите на Столичен общински съвет, Хартата на клиента на Столична община и Хартата на клиента на район „Нови Искър”

Чл.3./1/ „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена.

/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 или задължения;
3. Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо и юридическо лице;

II. ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. Административното обслужване се осъществява чрез общо деловодство и деловодство на техническа служба - Фронт офис на партерния етаж в сградата на XXXI-МЦ като има указателна табела. Районната администрация се помещава временно в сградата на XXXI-МЦ.

Чл.5. Административното обслужване се извършва чрез система за документооборот и контрол на изпълнението на задачите АКСТЪР-ОФИС.

Чл.6. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента са оповестени чрез интернет на страницата на район „Нови Искър”.

Чл.7. /1/ Работното време на фронт офиса е от 08.30ч. до 17.00 ч.

/2/ Времето и часовете за почивка на служителите във фронт офис се определят със заповед на кмета на район „Нови Искър”.

/3/ В случаите, когато пред гишетата има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/4/ За осигуряване на непрекъснат режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време се установява различен ред за ползване на почивките от служителите във Фронт офиса.

Чл.8. Административното обслужване по кметствата се извършва в рамките на работното време на районната администрация от 08.30ч. да 17.00 ч.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.10. Информация за предоставяните от район „Нови Искър” административни услуги може да бъде получена:

1. От служителите работещи във Фронт офиса;
2. Телефоните на Фронт офиса: 991 72 46, централа 991 72 30 – вътр. 100, както и на всички телефони на структурните звена.
3. Интернет адрес: www.novi-iskar.bg

Чл.11. Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове.

Чл.12. Актуализацията се извършва едновременно в списъка с административни услуги и на интернет страницата на районната администрация.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.13. При осъществяване на административно обслужване, администрацията осъществява междуведомствено обслужване на клиенти, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

Чл.14. Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите във фронт офиса с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на секретаря на общината.

Чл.15. Искането за служебно начало на административна услуга се завежда във фронт офиса и последователността на извършените действия се описват в деловодната система АКСТЪР-ОФИС.

V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.16. Исканията за извършване на административна услуга се подават в писмен вид лично.

Чл.17. Пред Район „Нови Искър” потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено изрично пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани и организации.

Чл.18. Писмените искания, приети от служителите във Фронт офиса, се регистрират и обработват съгласно „Правилник за организация на информационно-деловодната дейност

и работа с документи на хартиен носител, свързани с административното обслужване в район „Нови Искър”.

Чл.19. Според Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община, са определени следните видове услуги, според срока на изпълнение:

1.Обикновена услуга – в законово определения срок.

2.Бърза услуга – срокът се съкращава най-малко с ½ от срока за извършване на обикновената услуга.

3.Експресна услуга – в рамките на един работен ден.

Чл.20. Сроковете за извършване на услугите започват да текат от деня на подаване на необходимите документи и заплащане цената на съответния вид услуга.

Чл.21. Заплащането на дължимите такси от клиента се извършва съгласно Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община.

Чл.22. Екземпляр от документа за платена такса се прилага към заявлението, а номера на фактурата се въвежда в контролно-регистрационната карта в АКСТЪР-ОФИС.

Чл.23. Район „Нови Искър” създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителя на административни услуги:

1. Във Фронт офиса има анкетна карта и пощенска кутия за мнения, похвали или оплаквания;

2. На e-mail: info@novi-iskar.bg;

3. По пощата на административния адрес на района: гр. Нови Искър п.к.1281 ул. „Искърско дефиле” № 121 /в сградата на ХХХI-МЦ/;

4. По телефона – до ръководството на районната администрация;

5. В приемните дни.

Чл.24. В резултат на получената информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VI. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл.25. Информационната дейност свързана с контрола по спазване на сроковете се извършва на съответните управленчески нива или изпълнителски нива и включва следните дейности:

1. Регистриране на входящи документи с посочен срок – извършва се вписване на срока за изпълнение в поле „относно” и се следи от изпълнителя;

2. Следене и съставяне на информационна справка на неприключените преписки;

3. Копие на заповедите от Столична община се класират в папка, като след изтичане на месеца се изготвя отчет за изпълнението им до Столична община;

4. Всички останали преписки имат срок за изпълнение съгласно действащия АПК и списъка с административните услуги.

Чл.26. Основни задължения свързани с контрол на сроковете:

1. Следене на неприключилите преписки в „АКСТЪР”.

2. Снемане от контрол на изпълнените задачи.

Чл.27. Не се допуска удължаване на срока:

1. На документи, получени от Народното събрание, администрацията на Президента на РБ, Министерски съвет, началник на политическия кабинет на министър-председателя, съдилищата, прокуратурата и следствието;

2. За изготвяне на становища по проекти на нормативни актове на СОС, изпратени в общинска администрация за съгласуване;

Чл.28. Контрол може да се осъществява и от страна на потребители на административни услуги – физически и юридически лица, посредством деловодната справка за движение на преписката им лично във Фронт офиса.

Чл.29. Служителите от Фронт офиса носят персонална отговорност за забавяне на извършване на административната услуга при приемане на заявление без квитанция за платена такса, при липса на адрес за кореспонденция, телефон и необходимите документи за извършване на услугата.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2. Контрол по изпълнението на тези правила се осъществява от Секретаря на района.

§3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на район „Нови Искър”, заповед РНИ19-РД09-131/17.04.2019 г. на Кмета на район „Нови Искър“ и се обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

Съгласувал: /П/

Гл. юрисконсулт: Симона Търъшева

дата: 16.04.2019 г.

Изготвил: /П/

Секретар на район:Детелина Трайкова

дата: 16.04.2019 г.