

УТВЪРЖДАВАМ:

М. ТАСЕВА

Секретар на район „Люлин“ – СО



## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

### ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РАЙОН “ЛЮЛИН” – СТОЛИЧНА ОБЩИНА

#### І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1. (1)** Административното обслужване в район „Люлин“ – Столична община се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Наредбите на Столичния общински съвет, Хартата на клиента на район „Люлин“ – Столична община и утвърдените добри практики.

**(2)** Настоящите правила служат за регулиране на взаимодействието между звената в район „Люлин“ – Столична община при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, регламентирани от разпоредбите в настоящите правила, Устройствения правилник на район “Люлин”, Вътрешните правила за организация на документооборота и деловодната дейност в район „Люлин“, както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и информацията за тях;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координация и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване в администрациите, които осигуряват еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- качество на предоставяните услуги;
- възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услуги по банков път и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**(3)** Правилата за организацията на административното обслужване в район “Люлин” уреждат:

- необходимите условия, които трябва да бъдат осигурени в Центъра за информация и услуги на гражданите /ЦИУГ/;
- предоставянето на информация в ЦИУГ за извършваните услуги;
- приемането, регистрирането, разпределянето, разглеждането на заявления за административни услуги и подготовка на исканите документи;
- приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на заявления за достъп до информация по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и подготовката на отговорите;
- приемането, регистрирането, разпределянето, разглеждането на входяща и изходяща кореспонденция с държавни институции и Столична община;

- по служебен път се осигурява информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

**Чл. 4. (1)** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава едно искане във ЦИУГ, където се организира изпълнението му по служебен ред.

(2) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане в ЦИУГ, което е адресирано до Кмета на район „Люлин“ – Столична община.

(3) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

**Чл. 5.** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в деловодната информационна система „Акстър – офис“.

**Чл.6. (1)** Центърът за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) в район „Люлин“ – Столична община има следните функции:

- предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните звена в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- разяснява изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
- приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- приема заявления и регистрира устни запитвания по ЗДОИ;
- проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
- дава информация за хода на работата по всяка преписка;
- при необходимост осъществява връзка с другите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- предоставя исканите документи след изготвянето им;
- разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(2) Центърът за информация и услуги на гражданите и ЕСГРАОН са с работно време от 8<sup>30</sup> до 17<sup>00</sup> часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

(3) В центъра за информация и услуги на гражданите и ЕСГРАОН се установява различен ред за ползване на почивките по график между 12,00 и 13,30 часа, за да се осигури непрекъснат режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време.

**Чл. 7. (1)** Центърът за информация и услуги осигурява задължителна информация относно реда, организацията и видовете административни услуги извършвани от районната администрация.

(2) За всяка административна услуга са посочени нормативните актове, въз основа на които се извършва, списък на придружаващите я документи, необходими за регистриране на заявката и стартиране на услугата, нормативно определени време и такса/цена за извършване на съответната услугата.

**Чл. 13.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната деловодна система за регистрация и контрол на документооборота;
2. Да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи;
3. Да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
4. Да определят заместник по изпълнение на задълженията 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.

**Чл. 14.** След като се заведат, регистрират и сканират чрез електронната деловодна информационна система за регистрация и контрол на документооборота в ЦИУГ, документите се съхраняват в архива на ЦИУГ. Документите по преписки, за които в звената се образуват досиета се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл. 15. (1)** Всички постъпили входящи документи, се насочват към Кмета на района. Технически сътрудник от кабинета на кмета, след като ги прегледа и докладва на Кмета на района в деня на получаването им, ги пренасочва с поставена задача към съответните началници на отдели или други служители в районната администрация.

(2) Ръководителите на отдели възлагат изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Ръководителите на отдели отразяват поименното разпределение на преписките в деловодната система.

(4) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица. Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, водещият по задачата ( първия към когото е насочена) изготвя окончателния отговор като съставител, а останалите участващи полагат съгласувателен подпис. Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на водещия на задачата в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

**Чл. 16.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на района, а при негово отсъствие от упълномощен заместник-кмет, или при делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеният със заповедта на кмета служител.

**Чл. 17.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия и ресорния ръководител.

**Чл. 18. (1)** Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦИУГ за извеждане и полагане на печата на района подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали.

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

#### **IV. МЕХАНИЗЪМ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.**

**Чл. 19. (1)** Район „Люлин” – Столична община приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

**Чл. 22. (1)** район „Люлин“ – Столична община създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетна кутия за коментари, похвали, препоръки или оплаквания в ЦИУГ;
2. На интернет страницата на района на адрес– [www.lyulin.bg](http://www.lyulin.bg).
- 3.Оплаквания, мнения, предложения, сигнали, публикувани в рубрика “Столичен форум” в столичния уебсайт [www.sofia.bg](http://www.sofia.bg)
4. По пощата на административния адрес на района;
5. В центъра за информация и услуги на гражданите;
6. По телефона – до ръководството на районната администрация;
7. В приемните дни;
8. Пощенска кутия за сигнали за корупция;
9. Сигнали за корупция в районната администрация се подават към Интернет сайта на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерския съвет (<http://anticorruption.government.bg/content.aspx?p=14>)

(2) Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат, като се предприемат съответните действия за подобряване на административното обслужване. Резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се публикуват периодично на интернет-страницата на района.

#### **Координация, контрол и санкции във връзка с административното обслужване**

**Чл. 23.** Координацията и контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от началникът на отдел “Административно и информационно обслужване” (АИО) и от секретаря на района.

**Чл. 24.** Длъжностно лице, което наруши или не изпълни в срок служебните си задължения, свързани с издаването на административен акт или документ се наказва с глоба съгласно глава осемнадесета от Административнопроцесуалния кодекс.

#### **Взаимодействие с омбудсмана и общественя посредник**

**Чл. 25.** Взаимодействието между Омбудсмана и район „Люлин“ – Столична община се регламентира в Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

**Чл. 26.** Взаимодействието между район „Люлин“ – Столична община и общественя посредник на Столична община по повод защитата на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от Столичния общински съвет, съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

**Чл. 27.** Дейността по приемането, регистрирането, разглеждането и изготвянето на отговор или решение по ЗДОИ се организира, координира и контролира от началниците на отделите, от юрисконсултите и секретаря на района и е регламентирана в отделни правила – „Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация в СО – Район „Люлин“.

#### **V. РЕД ЗА ПРИЕМАНЕ, РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ НА ГРАЖДАНИ**

## **VI. ОБХВАТ НА ЗАДЪЛЖИТЕЛНАТА ЗА ПУБЛИКУВАНЕ ОБЩИНСКА ИНФОРМАЦИЯ.**

**Чл. 34.** На таблото в сградата на район „Люлин“ – Столична община и на интернет-страницата на района се публикува и актуализира в седемдневен срок от настъпване на промени, следната задължителна информация относно функциите и организацията на работа във връзка с представянето на административни услуги:

1. Точно наименование – район „Люлин“ – Столична община;
2. Седалище и адрес – гр. София, бул. “Захари Стоянов” № 15;
3. Работно време на администрацията – делник 08.30 – 17.00 часа;
4. Описание на административните услуги, включващо:
  - наименование на административната услуга, съответстващо на Списък на унифицирани наименования на административни услуги;
  - нормативната уредба по предоставяне на административната услуга;
  - процедура по предоставяне на административната услуга;
  - изисквания и необходими документи;
  - образци на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;
  - такси или цени.
5. Редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри.

**Чл. 35.** Секретарят на района носи отговорност за пълнотата и достоверността на публикуваната информация и спазването на срока за актуализирането и при настъпване на промени.

## **VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 36.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

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

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители звена – началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично във ЦИУГ или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл. 38.(1)** Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

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

(3) Сроктът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в друг нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната система заедно с причината.



## СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН "ЛЮЛИН"

1336 гр. София, ж.к. "Люлин", бул. "Захари Стоянов" №15; тел. 92 37 285; 92 37 200, факс 925 00 85,  
e-mail: [lyulin@sofia.bg](mailto:lyulin@sofia.bg), <http://www.lyulin.bg>

### ПРОТОКОЛ

Днес,.....служителят.....  
На длъжност....., в отдел.....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК, състави този протокол в уверение на това, че заявителят .....  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., ул. (ж.к.).....,  
тел. ...., факс ....., електронна поща .....  
устно заяви искане за:

.....  
.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....  
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....  
....., като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)