



## ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

СЪГЛАСУВАЛ:

УТВЪРДИЛ:

СЕКРЕТАР.....

КМЕТ: .....

*/Цена Велкова /*

*/Живко Тодоров/*

## **ПРАВИЛНИК**

за дейността на

Отдел “Административно обслужване на граждани”

# **СЪДЪРЖАНИЕ**

## **Раздел I - Общи положения**

## **Раздел II – Правна рамка**

- 2.1. Кодекси
- 2.2. Закони
- 2.3. Правилници
- 2.4. Наредби
- 2.5. Процедури

## **Раздел III - Организационно и структурно изграждане**

- 3.1. Функционална органиграма на длъжностите в дирекцията
- 3.2. Йерархическа органиграма

## **Раздел IV – Процедури, работни инструкции, вътрешни правила, технология за изпълнение**

- А. Характеристика на отдел „Административно обслужване на граждани”
- Б. Процедури и работни инструкции
- В. Технологични карти

## **Раздел V - Регистри**

## **Раздел I**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

С този правилник се определя организацията на работа на Отдел “Административно обслужване на граждани” в Общинска администрация град Стара Загора.

Отделът е структурно звено от общата администрация на общината за осъществяване на дейности в областта на:

- Цялостната деловодна дейност и документооборот в общината
  - Изграждане, функциониране и разширяване на автоматизираната информационна система в общината
  - Организационно-техническа подготовка при провеждане на избори и референдуми
  - Публичност и откритост в общинска администрация на общината.
- Отделът работи под прякото ръководство на Секретаря на общината.

## **Раздел II**

### **ПРАВНА РАМКА**

#### **Закони**

- Закон за местното самоуправление и местната администрация
- Закон за нормативните актове
- Закон за административните нарушения и наказания
- Закон за администрацията
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за местните избори
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
- Закон за местните данъци и такси
- Закон за електронния документ и електронния подпис
- Закон за защита на класифицираната информация
- Закон за защита на личните данни

#### **Кодекси**

- Административнопроцесуален кодекс

## **Правилници**

- Устройствен правилник на община Стара Загора
- Правилник за документационната и деловодната дейности и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в общинска администрация – Стара Загора
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Стара Загора
- Общи правила за оформяне на документите Община Стара Загора
- Харта на клиента в община Стара Загора

## **Наредби**

- Наредба за класифицирането, научно-техническото обработване, съхраняването и използването на документите в учрежденията, организациите и предприятията
- Наредба за Административния регистър
- Наредба за административното обслужване
- Всички наредби на община Стара Загора

## **Решения**

- Решение на МС за прилагане Концепцията за подобряване на административното обслужване

## **Други**

- Единна държавна система за деловодство

## **Раздел III**

### **ОРГАНИЗАЦИОННО И СТРУКТУРНО ИЗГРАЖДАНЕ**

Отдел “Административно обслужване на граждани” е създаден и осъществява своята дейност на основание глава IV, раздел III от Устройствения правилник на Общинската администрация, град Стара Загора.

### **Функционална органиграма на длъжностите в Отдела**

Основните дейности и задължения на длъжностите в Отдел “Административно обслужване на граждани” са регламентирани в утвърдените от Секретаря на Община Стара Загора длъжностни характеристики:

- Началник отдел „Административно обслужване на граждани”
  - Старши специалист

## **Йерархическа органиграма**

Началникът на Отдел “Административно обслужване на граждани” е пряко подчинен на Секретаря на общината.

На подчинение на Началника на Отдел „Административно обслужване на граждани” са старши специалистите в „Центъра за информация и услуги” към Отдел АОГ.

## **Раздел IV**

### **ХАРАКТЕРИСТИКА НА ОТДЕЛА, ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ И ДЕЙНОСТИ, ТЕХНОЛОГИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

#### **I. Характеристика на отдела:**

В Отдел „Административно обслужване на граждани” се извършват дейности по:

- Реализация, развитие и подобряване дейността по цялостното административно и информационно обслужване на гражданите;
- Организация и осъществяване цялостната деловодна дейност и документооборот, съхраняване и представяне за ползване създадените архивни документи;
- Регистрация и разпределение на целия документооборот на общината;
- Регистрация, разпределение и приключване на преписките на общината;
- Приемане, предаване и регистрация на входящата и изходящата служебна поща на общината
- Предоставяне на информация на гражданите за дейността на общинската администрация;
- Приемане, регистрация и обработка на сигнали и предложения на граждани постъпили в Община Стара Загора
- информационно-аналитична работа във връзка с молбите, заявленията, жалбите и сигналите на гражданите;
- Оценка удовлетвореността на гражданите от административните услуги, предоставяни от Община Стара Загора

- изпълнение на задачи свързани с информационната и организационно-техническата подготовка на избори;
- работа за постигането на обществен престиж, публичност и откритост в работата на общинската администрация и създаване на условия за обратна връзка от работата им;

## **II. Процедури**

### **1. Процедура по приемане, регистрация, разпределение и предаване на документите:**

#### **1.1.Входящи документи**

**1.1.1.** Преглед на документите за наличие на изискуемите атрибути и съпроводителни документи.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**1.1.2.** Регистрация на документа в електронната система за документооборот /създаване на регистрационно – контролна карта; сканиране/ и поставяне на печат и дата.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**1.1.3.** Насочване на РКК към Кмета на общината за резолиране в електронната система за деловодство и изпращане на хартиения носител по предназначение и предаването им на съответните длъжностни лица.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**1.1.4.** Отразяване на резолюцията в РКК и поставянето ѝ върху документите.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ, експерти към зам. кметовете и секретаря, технически сътрудници;

**1.1.5.** Изпълнения на задачите, които произтичат от документите, резолюциите, сроковете и допълнителните указания.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; специалисти в ЦИУ; началник отдели; директор дирекции

**1.1.6.** Запазване на документите след приключване на изпълнението.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; началник отдели;

## **1.2.Изходящи документи**

**1.2.1.** Съставяне на проекто-документа, написване на компютър, вътрешноведомствено съгласуване.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; началник отдели;

**1.2.2.** Подписване на документите

**Отговорник:** началник отдели; директори дирекции;

Преглед на документите за наличие на изискуемите атрибути и съпроводителни документи, съобразно общите правила за оформяне на документите в Община Стара Загора, утвърдени със заповед на Кмета на Община Стара Загора

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**1.2.3.** Регистрация на документите, свързването им към входящия, /ако има такъв/, обвързването им с преписката, приключване на задачите и преписката, към която се числи, подпечатване, изпращане по предназначение.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**1.2.4.** Запазване на оригиналите, респективно копия от изходящите документи.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; началник отдели;

## **2. Процедура по създаване, регистрация, и приключване на преписки:**

### **2.1. Преписки, създавани от входящи документи**

**2.1.1.** Преглед на документите за наличие на изискуемите атрибути и съпроводителни документи.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**2.1.2.** Регистрация на документа в електронната система за документооборот /създаване на регистрационно – контролна карта; сканиране на документите/ и поставяне на печат и дата. Създаване на преписката, поставяне на печат и дата на първичния документ от преписката.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**2.1.3.** Насочване на преписката към Кмета на общината за резолиране в електронната система за деловодство и изпращане на хартиения носител по предназначение и предаването им на съответните длъжностни лица.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

2.1.4. Разпределение на документите по предназначение и предаването им на съответните длъжностни лица.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

2.1.5. Предаване на документите за резолиране

**Отговорник:** технически сътрудници; специалисти в ЦИУ;

2.1.6. Отразяване на резолюцията в РКК и поставянето ѝ върху документа.

**Отговорник:** технически сътрудници; специалисти в ЦИУ;

2.1.7. Изпълнения на задачите, които произтичат от документите, резолюциите, сроковете и допълнителните указания. Снемане на задачите. Приключване на преписката и запазване на документите.

**Отговорник:** технически сътрудници; специалисти в ЦИУ; старши специалисти; началник отдели;

## 2.2. Изходящи документи

2.2.1. Съставяне на проекто-документа, написване на компютър, вътрешноведомствено съгласуване.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; началник отдели;

2.2.2. Подписване на документите

**Отговорник:** началник отдели; директор дирекции;

2.2.3. Регистрация на документите, свързването им към входящия, /ако има такъв/, регистрирането им в преписката, приключване на задачите и преписката към която се числи, подпечатване, изпращане по предназначение.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

2.2.4. Запазване на оригиналите, респективно копия от изходящите документи.

**Отговорник:** технически сътрудници; старши специалисти; началник отдели;

## 3. Процедура по административно и информационно обслужване на гражданите:

Административното и информационно обслужване на гражданите се извършва в специално създадения "Център за информация и услуги" в Отдел „Административно обслужване на гражданите“ като се спазват законовите и подзаконовите нормативни актове.



**3.1.** Депозиране на искания и заявления в писмена форма за извършване на административна услуга. Проверка на изискуемите атрибути и съпроводителни документи.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**3.2.** Регистрация на заявленията в електронната система за документооборот /създаване на регистрационно – контролна карта/ и поставяне на печат и дата.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**3.3.** Заплащане на дължимата такса.

**3.4.** Окомплектоване на заявленията, исканията за извършване на услугата, разпределението им по предназначение и предаването им на съответните длъжностни лица за изпълнение.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**3.5.** Изработване на исканата услуга в регламентирания срок, и предаване на готовите документи – отговори в ЦИУ.

**Отговорник:** длъжностни лица

**3.6.** Регистрация на готовите документи-отговори в електронната система за документооборот, поставяне на печати, дата и предаването им на потребителите.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ

**4. Процедура по приемане, предаване и регистрация на входящата и изходящата служебна поща**

**4.1. Приемане и регистрация на входяща служебна поща**

**4.1.1.** Приемане на входящата поща от куриера-приносител

**Отговорник:** упълномощен специалист отдел АОГ

**4.1.2.** Подписване на приемо-предавателния протокол

**Отговорник:** упълномощен специалист отдел АОГ

**4.1.3.** Регистриране на препоръчаните пощенски пратки в специален ежедневен регистър. Въвеждане на данните от пощенския плик в регистрационна таблица:

**4.1.3.1.** Номер на баркод на обратната разписка, сканиран с помощта на електронен четец

4.1.3.2. Подател /име и адрес на кореспондента/

4.1.3.3. Изходящ номер на кореспондента

4.1.3.4. Наименование на доставчика

4.1.3.5. Дата и час на получаване на пратката

4.1.3.6. Вписване на бележки /в случай на нужда/ във връзка със специфични особености и изисквания по пратката.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.4.** Подписване на обратните разписки и поставяне на датата на получаване на препоръчаното писмо от Община Стара Загора

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.5.** Писмата и пратките, адресирани до:

- Местната комисия за БППМН,
- Комисия по конфликт на интереси към Общински съвет Стара Загора,
- Отдел „Човешки ресурси” и
- Синдикалните организации към Община Стара Загора

се описват в регистъра и се предават **неразпечатани** срещу подпис на получателя или отговорния служител в общината.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.6.** Писмата, носещи гриф „лично” или „секретно” се предават на получателя **неразпечатани**, след като бъдат вписани по гореописания ред в регистъра с получената поща.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.7.** Писмата, съдържащи запечатани пликове с оферти, във връзка с процедури по Закона за обществените поръчки се описват по гореописания ред в регистъра за входящата поща и се предават **неразпечатани** срещу подпис на упълномощен служител от отдел „Обществени поръчки” към Община Стара Загора.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.8.** Всички фактури, разписки и други първични счетоводни документи, пристигнали по пощата се описват в регистъра и се предават срещу подпис на лицата, отговорни за изготвянето и придвижването на съответните заявки и искания за плащане, съобразно СФУК.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.9.** Обикновените писма се вписват в регистъра, като се отбелязват всички атрибути на препоръчаните писма, без баркода.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.10.** Всички писма, без описаните в т. 4.1.5 и 4.1.6 се разпечатват и се предават, заедно и неразделно с пликете, в които са били затворени, за регистрация в електронната система за деловодство на специалистите от гише „Деловодство”

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.1.11.** Върнатите обратни разписки за получени от кореспондентите писма, както и върнатите /неполучени от кореспондента/ препоръчани писма се обвързват в специална графа в регистрационната таблица за деня на тяхното изпращане, като се изписва „доставено” или „върнато” и датата на получаване на обратната разписка или върнато писмо в общината.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

## **4.2. Приемане, регистрация и изпращане на изходяща служебна поща**

**4.2.1.** Приемане на документа за изпращане, надлежно регистриран в Деловодството на общината, в отворен плик, придружен с необходимите данни, включващи наименование и адрес на получателя, име на служителя – подател /стая №/, както и информация относно статуса на писмото /обикновено или с обратна разписка/.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.2.2.** Надписване на плика, съобразно изискванията на куриерската фирма

**Отговорник:** специалист отдел АОГ;

**4.2.3.** Надписване на обратната разписка /при необходимост/

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

**4.2.4.** Вписване на данните за пратката в регистрационната таблица:

**4.2.4.1.** Номер на баркод на обратната разписка, сканиран с помощта на електронен четец

**4.2.4.2.** Получател /име и адрес на кореспондента/

4.2.4.3. Име и/или номер на стая на подателя /отдел/

4.2.4.4. Изходящ номер на документа

4.2.4.5. Вписване на бележки /в случай на нужда/ във връзка със специфични особености и изисквания по пратката.

4.2.4.6. В последната графа се вписва датата на получаване на обратната разписка при получено писмо или върнатото, неполучено от кореспондента такова.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

4.2.5. Разпечатване на приемо-предавателен протокол за изходящата поща.

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

4.2.6. Опаковане на изходящата поща, заедно с обратните разписки, снети от препоръчаните писма, които следва да бъдат върнати на подателите, в найлонов плик

**Отговорник:** специалист отдел АОГ

4.2.7. Предаване на пощенския куриер пакета с изходящата поща и приложения приемо-предавателен протокол /в два екземпляра/

**Отговорник:** упълномощен специалист отдел АОГ

4.2.8. Подписване на приемо-предавателния протокол

**Отговорник:** упълномощен специалист отдел АОГ

## **5. Процедура по приемане, регистрация и обработка на сигнали и предложения на граждани**

5.1. Депозиране на предложенията и сигналите.

5.2. Предложенията или сигналите се депозират и регистрират в деловодната система на Общината, като регистрацията може да стане в централното деловодство и в административните бюра;

**Отговорник:** старши специалист АОГ, специалисти АБ

5.2.1. Предложения и сигнали могат да бъдат подавани и посредством специално поставената и обозначена „Кутия за мнения и предложения” и/или „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали”, поставени на видно и достъпно за гражданите място.

5.2.1.1. Кутията за мнения и предложения е заключена и ключа се

съхранява при началник отдел АОГ.

**Отговорник:** началник отдел АОГ

5.2.1.2. Кутията за мнения и предложения се отваря всеки втори и четвърти петък на месеца, в присъствието на специална тричленна комисия, утвърдена със заповед от Кмета на Община Стара Загора като документите, намерени в Кутията се описват в Протокол, който се подписва от членовете на комисията. Протоколите се предават за обработка и сведение на Секретаря на Общината, който заверява с подписа си тяхното предаване. Копия от заверения протокол и събраните документи се съхраняват от началник отдел АОГ.

**Отговорник:** старши специалист АОГ, началник отдел АОГ

5.2.1.3. Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали е прономерована и прошнурована и ежедневно се проверява като новорегистрираните в нея записи се копират и предават на Кмета на Общината за сведение и разпределение за предприемане на необходимите мерки към компетентните служители от Община Стара Загора

**Отговорник:** началник отдел АОГ

**5.3.** Писмените, устните и подадените по друг начин (по електронен път) предложения и сигнали се движат и регистрират по един и същи ред.

**5.3.1.** Проверка на подавания сигнал или предложение, задължителните атрибути /точност при изписване имената на подателя, адрес на подателя/, както и на приложените към тях документи (ако има такива). Сигналите или предложенията не се завеждат в деловодната система и по тях не се образува производство ако са анонимни или се отнася за нарушение, което е извършено преди повече от две години,

**Отговорник:** старши специалист "Предложения и сигнали" АОГ, началник отдел АОГ

**5.3.2.** При необходимост сигналът или предложението да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават необходимите разяснения.

**Отговорник:** старши специалист "Предложения и сигнали" АОГ, началник отдел АОГ

**5.3.3.** Преписката се регистрира в електронната система за

деловодство като се генерира автоматично входящ номер.

**Отговорник:** старши специалист "Предложения и сигнали" АОГ

**5.3.4.** В случай, че по случая има предистория, преписката се обвързва с входящите номера на другите преписки по същия въпрос, внесени за разглеждане в общината от лицето подаващо сигнала или предложението.

**Отговорник:** старши специалист "Предложения и сигнали" АОГ

**5.3.5.** Документът се сканира и прилага към преписката.

**Отговорник:** старши специалист АОГ

**5.3.6.** Регистрираните сигнали и предложения се предават на Кмета на Общината за поставяне на резолюция до съответните специалисти за разглеждане по компетентност.

**Отговорник:** старши специалист АОГ, Секретар на Община

**5.3.7.** Предложения и сигнали, които не са от компетенцията на Общината се препращат до компетентните органи, но не по-късно от седем дни след постъпването им в Общината. Подателите се уведомяват писмено за препращане на преписката до съответния компетентен орган, като се спазва същия седем дневен срок.

**Отговорник:** служител в общината по компетентност

**5.3.8.** Изясняване на случая и обсъждане на възраженията и обясненията на заинтересованите лица и организации

**Отговорник:** служител в общината по компетентност

**5.3.9.** Вземане на решение по сигнала или предложението в двумесечен срок от постъпването им.

**Отговорник:** специалист в общината по компетентност

**5.3.10.** Предприемане действия за отстраняване на допуснатите нарушения, след съгласуване с Ръководителя на съответното структурно звено.

**Отговорник:** служител в общината по компетентност

**5.3.11.** Когато особено важни причини налагат, срокът за произнасяне по подаден сигнал може да се продължи с решение на Кмета на Общината, но не с повече от един месец, за което писмено се уведомява подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението по направено предложение може да бъде продължен с

решение на Кмета на Общината до шест месеца, за което се съобщава на подателя.

**Отговорник:** служител в общината по компетентност, ресорен Зам. кмет, Секретар на Общината

**5.3.12.** Сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по които има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и предложенията, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

**Отговорник:** служител в общината по компетентност

**5.3.13.** Подателят и другите заинтересовани лица се уведомяват писмено в едноседмичен срок от вземане на решението по случая.

**Отговорник:** служител в общината по компетентност

**5.3.14.** Отговорът по преписката се извежда в деловодството на общината

**Отговорник:** специалист "Предложения и сигнали"

#### **5.4.** Контрол по спазване на процедурата

**5.4.1.** Осъществяване на регулярен контрол по спазване на сроковете по подадени сигнали и предложения на физически или юридически лица.

**Отговорник:** специалист "Предложения и сигнали" АОГ, Секретарят на Общината

**5.4.2.** Изготвяне на ежемесечна справка за движението на сигналите и предложенията на гражданите, постъпили в Община Стара Загора

**Отговорник:** специалист "Предложения и сигнали"

**5.4.3.** При просрочване на преписка по сигнал или предложение, когато липсват основателни причини, Секретаря уведомява Кмета на Общината и на виновните длъжностни лица може да бъде наложено дисциплинарно наказание от Кмета на Общината на основание чл. 92 от Закона за държавния служител, чл.192 от Кодекса на труда, а административно наказание може да бъде наложено от Министъра на държавната администрация и административната реформа или овластени от него длъжностни лица на

основание чл. 307 от АПК и чл. 28 и чл. 29 от Наредба за административното обслужване.

**Отговорник:** Секретар на Общината, Началник отдел АОГ

## **6. Процедура по оценка удовлетвореността на гражданите от административните услуги, предоставяни от Община Стара Загора**

**6.1.** Изготвяне на Анкета за удовлетвореността на гражданите

**Отговорник:** старши специалист АОГ, началник отдел АОГ

**6.2.** Размножаване и осигуряване на достатъчни количества анкети и разполагане по всички гишета в ЦИУ

**Отговорник:** старши специалист АОГ, началник отдел АОГ

**6.3.** Ежемесечно събиране на анкетите от кутията, поставена в ЦИУ за тази цел.

**Отговорник:** началник отдел АОГ

**6.4.** Анализ и обобщаване на резултатите от анкетата и представяне на данните от нея на Кмета на Общината в специален доклад.

**Отговорник:** началник отдел АОГ

## **7. Процедура по изготвяне на заявка за извършване на разход**

**7.1.** Изготвяне на заявката, завеждане в регистър, събиране на подписи, одобряване.

**Отговорник:** специалисти в ЦИУ; началник отдел АОГ;

**7.2.** Събиране на фактури от фирмите

**Отговорник:** началник отдел АОГ; старши специалист деловодство

**7.3.** Изготвяне на искане, събиране на подписи, окомплектоване и предаване в отдел "Счетоводство".

**Отговорник:** специалисти ЦИУ; началник отдел АОГ ;

**ИЗГОТВИЛ:**

**Жанета Маринова**

*Началник отдел „Административно обслужване на граждани”*