

**Вътрешни правила за организация
на административното обслужване в
Община Лом**

**Обучение
Община Лом
23 - 24 ноември 2009,
Лом**

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Общи положения
2. Организация на административното обслужване
3. Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване
4. Служебно начало
5. Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване
6. Взаимодействие с потребители на услуги
7. Общи правила за предоставянето на услуги и обmena, съхраняването и предоставянето на информация по електронен път
8. Технически и процедурни правила за предоставянето на услуги и обmena, съхраняването и предоставянето на информация по електронен път
9. Правила за документооборота
10. Организация на контрола по изпълнението и опазването на срокове
11. Заключителни разпоредби

Общи положения

- **Вътрешните правила имат за цел да уредят правата и задълженията на служителите на Община Лом, движението на документите в Общината, начините на взаимодействие на Общината с гражданите и организациите, обмяната на информация и документи между общината и други административни органи, предоставянето на информация от и на гражданите, институциите и организациите, видовете информационни системи, ползвани в Общината и изискванията към тях, както и други въпроси, отнасящи се до дейността на Община Лом.**
- **Вътрешните правила се одобряват със Заповед на Кмета на Общината.**
- **Вътрешните правила са основани на законодателството на Република България, приложимото Европейска законодателство, както и на съществуващите вътрешни правила и организация на работата в Общината.**

Организация на административното обслужване

- **Административното обслужване се изразява в предоставянето на услуги и информация на гражданите, организациите и административните органи**
- **Услугите, предоставяни от общината се предоставят по електронен път и чрез Центъра за услуги и информация на гражданите**
- **Основен елемент на административното обслужване е непрекъснатото повишаване на качеството на услугите и повишаването на доверието към администрацията**
- **Администрацията изпълнява задълженията си съгласно установените вътрешни правила и в рамките на работното си време.**

Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

- **Центърът за услуги и информация на гражданите е основната единица за обслужване на гражданите**
- **Предоставяната от центъра информация е пълна, точна и законосъобразна.**
- **Общината поддържа в хартиен вид и на интернет страницата си бланки и брошури с детайлна информация за предоставяните услуги, сроковете за изпълнението им и изискуемите документи**
- **Служителите на администрацията се грижат за организацията и актуализацията на информацията за дейността си**

Служебно начало

- Администрацията на Общината при предоставянето на услугите на гражданите и организациите се грижи за събирането и предоставянето на информация по служебен път от други административни органи – вътрешни административни услуги
- Вътрешните административни услуги се предоставят задължително по електронен път, а при липсата на техническа възможност за това – по други, допустими съгласно законодателството начини
- Взаимодействието на звената в общината се описва в технологични карти, които се изготвят от служителите
- За целите на взаимодействието, служителите използват административната информационна система на общината, чрез която се осъществява документооборота в Общината
- АИС се състои от Централния документен регистър и останалите, водени от Общината регистри.

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

- Ръководството на Общината упражнява цялостен контрол по законосъобразността и качеството на работата в общината
- Ръководството на Общината следи за изпълнението и поддържането в актуален вид на изискванията към дейността на служителите, както и за разясняването на служителите на правилата за дейността и изискванията към работата им
- Разделът описва задълженията и начинът на работа на Центъра за услуги и информация на гражданите, на служителите, директорите на дирекции, кмета, зам-кметовете и секретаря на Общината
- Разделът описва и специфичните правила за движението на преписките в Общината

Взаимодействие с потребители на услуги

- Документи и искания за извършване на услуги от гражданите и организациите се получават по електронен път или в писмен вид
Гражданите и организациите пред Общината могат да заявяват услугите и да представят документите лично или чрез представители
- Общината осигурява възможност за бързи и експресни услуги
- Общината предоставя информация на гражданите за цените и начините на заплащане на услугите
- При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Лом с Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в общинска администрация.
- Община Лом поддържа различни начини за обратна връзка с потребителите на услуги.

Общи правила за предоставянето на услуги и обmena, съхраняването и предоставянето на информация по електронен път

- Общината е длъжна да предоставя всички административни услуги по електронен път
- Общината обменя информация и предоставя вътрешни административни услуги по електронен път чрез Единната среда за обмен на документи
- Общината осигурява информационната сигурност и оперативната съвместимост на ползваните и внедрявани при нея информационни системи
- Общината се регистрира и предоставя необходимата информация за към регистъра на информационните обекти, регистъра на електронните услуги и регистъра на регистрите
- Общината осигурява възможност да се приемат електронни документи и изявления от гражданите и организацията

Технически и процедурни правила за предоставянето на услуги и обmena, съхраняването и предоставянето на информация по електронен път

Общината урежда детайлно:

1. приемането на електронни документи и изявления
2. политиката си за личните данни
3. техническите стандарти и политики и тяхното уеднаквяване
4. подаването и проверката на подадените електронни документи
5. изпращането на изготвените електронни документи по исканата услуга
6. съхраняването на изготвените и изпратени електронни документи
7. правилата за прехвърляне на документите от хартиен носител в електронен вид.

Организация на контрола по изпълнението и по спазване на сроковете

Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет
2. Заместник-кметове
3. Главен секретар
4. Директори на дирекции
5. Получателите на услугите.

Общината осигурява необходимите технически средства и начини за извършването на навремен и бърз контрол.

Сроковете за изпълнение са определени в технологична карта, както и с резолюция в в самия документ, или произтичат от нормативен акт.

Заклучителни разпоредби

- **Уреждат начинът и сроковете за влизане в сила на правилата, както и специфичните правила (домейни)**
- **Уреждат правилата за изготвяне на технологичните карти**

**Благодарим за
вниманието!**