

ОБЩИНА



ГАБРОВО

УТВЪРДИЛ :


ТАНЯ ХРИСТОВА
Кмет Община Габрово



Правила за организация на работата по постъпили жалби, предложения и сигнали в Община Габрово

1. На регистрация подлежат всички входящи жалби, молби, предложения и други сигнали от граждани. Те се регистрират в Деловодната система - **Archimed eProcess** на Община Габрово в деня на получаването им.

Устни жалби, молби, предложения и сигнали се входират, като се съставя протокол от длъжностното лице, пред което се прави волеизявлението, след което протоколът се входира по общия ред.

Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

Определянето на вида на входирания документ се извършва с оглед неговото съдържание, а не от начина на озаглавяването му.

1.1. Съгласно чл.107, ал.3 от АПК **предложения** могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността ѝ.

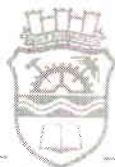
1.2. Съгласно чл.107, ал.4 от АПК **сигнали** могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

1.3. Жалби се подават от граждани срещу административни актове, като се оспорва тяхната законосъобразност и/или целесъобразност. Издаваните в Община Габрово документи с характер на административни актове са Заповеди, Разрешения и Решения.

2.1. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, жалбите, предложенията и сигналите се сканират и насочват чрез програмен продукт **Archimed eProcess** към Секретаря на Община Габрово. В определени случаи и с изрично разпореждане на кмета на Община Габрово определени жалби, молби, предложения и сигнали могат да се насочват директно към кмет или съответния ресорен зам.кмет, след като от служителите на гише „Деловодство“ в ЦИУГ се направи копие на съответните предложения или сигнали и се предоставят на Секретаря с цел тяхното отразяване в електронния Регистър на жалбите.

2.2. При Секретаря на Община Габрово се води електронен Регистър на постъпилите жалби, предложения и сигнали, в който се описва входящия номер на документа, трите имена на подателя, направената резолюция и служителя към който е насочена преписката.

3. Секретарят на Общината, преглежда жалбите, молбите, предложенията и сигналите и ги резолира, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели, ръководители на проекти или други служители в Община



Габрово. Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, поставената задача, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и срока за изпълнение.

4. Резолираните жалби, молби, предложения и сигнали се предават в деловодството за препращане до изпълнителите.

5. Съответните ръководители на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки по постъпилите жалби, предложения и сигнали на подчинените им служители.

6. Служителите до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача. Сроковете за изпълнение могат да произтичат от нормативен акт и/или да са определени в резолюцията. Директорите на дирекции и началници на отдели са длъжни да проследяват и контролират изпълнението на поставените задачи и спазването на определения срок.

7. Сроковете и организацията на работата с предложения, молби, сигнали и жалби на граждани се основава на изискванията предвидени в АПК, Наредба за административното обслужване и другите специални закони. **Те са съответно 7 дни, 14 дни и един месец, съобразно спецификата на преписката.** Тези срокове следва да се съблюдават и спазват при работата и подготовката на отговори по входящите в Общината предложения, молби, сигнали и жалби на граждани.

8. Сроковете се изчисляват в **календарни дни**, от датата на тяхното получаване, а не от датата на резолюцията. Редът за изчисляване на срокове е определен в чл.60 от ГПК.

9. Жалбата против акт, постановен от общинска администрация, подадена чрез Община Габрово до съда или по-горестоящия административен орган се препраща в тридневен срок от изтичането на сроковете за оспорване от останалите заинтересовани лица, заедно със заверено копие от цялата преписка по издаването на акта, като се уведомява подателя за това. Към преписката задължително се прилага списък на страните в производството по издаване на административния акт с посочване на адресите, на които те последно са били призовани.

10. Жалби, молби, предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, без да са от нейната компетентност, се комплектоват и препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането се уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството, както и привлечените до момента заинтересовани граждани и организации.

11. На основание чл.124, ал.1 от АПК сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. За това се уведомява лицето подало сигнала.

12. Ангажимент на служителите е да съобразяват изпълнението на задачите с поставените/регламентираните законово срокове. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият директор дирекция или началник отдел може да го удължи, след съгласуване със Секретаря на Общината, като това се отразява в електронния регистър.

13. При подготовката на отговори е задължително служителите да спазват правилата определени в Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив.



14. Когато е целесъобразно да не се отговаря /мълчалив отказ по смисъла на чл.58, ал.1 от АПК/, това става с докладна записка на служителя изпълняващ задачите по съответната преписка, в която се излагат мотивите и обстоятелствата, които налагат това и се представя за съгласуване от прекия ръководител. След съгласуване докладната записка заедно с преписката се представя на секретаря на Общината за запознаване и отразяване в електронния регистър.

15. Изпълнението на тези правила е задължително за всички служители в общинската администрация. За неизпълнението им се налагат дисциплинарни наказания.

Настоящите правила се приемат с цел оптимизация на работния процес и съкращаване сроковете за изготвяне на отговори по входяща кореспонденция.