ОБЩИНА СИЛИСТРА

✉ул. "Симеон Велики" № 33
7500 Силистра

☎(086) 82 42 43 Факс:(086) 82 33 43
E-mail: mayor@silistra.bg

УТВЪРДИЛ:
Инж. Николай Неделчев
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА СИЛИСТРА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СИЛИСТРА

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Силистра, по Наредбата за административното обслужване (НАО), наричани за краткост „ правила“, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

(2) Правилата по ал.1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл.2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Силистра по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Силистра, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на Кмета на Община Силистра и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл.4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Силистра са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл.5. Кметът или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Община Силистра или съобщаване в друга форма (брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл.6. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 7. Община Силистра предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

1. Вътрешни и външни средства за обратна връзка:
    - 1.1.Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;
    - 1.2.Анкетна карта за обратна връзка във фронт – офиса;
    - 1.3.Електронна поща;
    - 1.4.Горещ телефон: 086816202
2. Отчитане, анализ и подобрение на административните дейности.
    - 2.1. Изготвяне на периодични анализи на получената информация;
    - 2.2. Изготвяне на обобщена аналитична справка;

2.3.Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността за предприетите действия и резултатите от тях.

2.4. Всяка година до 1 април администрацията изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на администрацията;

III.МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ И ВЪНШНИТЕ СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл.8. (1) Вътрешните средства – пощенската кутия, както и анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в“ Център за информация и услуги“ (ЦИУ), обозначен с указателни табели на български в сградата на Община Силистра на адрес:
ул. „ Симеон Велики“ 33 ;

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на Община Силистра в „ Центъра за информация и услуги“ от 8.00 часа до 17.00 часа.

Чл.9. (1) Външните средства за обратна връзка – Електронна поща и горещ телефон се намират на интернет страницата на Община Силистра .

Чл.10. Отчитането, анализът на получената информация и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на електронната страница на Община Силистра – www.silistra.bg или по друг подходящ начин.

IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 11. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка се регистрират в деловодната система на Община Силистра;

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – горещ телефон се попълва в Приложение № 1, което се регистрира в деловодната система.

Чл.12. (1) Контрол по предоставената чрез вътрешни и външни средства за обратна връзка информация се осъществява от служител „ Административно обслужване“ към дирекция Обща администрация, който предава получената информация за регистриране в деловодната система.

(2) Контролът по информация, предоставена чрез Горещ телефон включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя фокус група е получено обаждането, както и предаване на протокола за регистрирането на информацията.

V. СРОК НА КОНТРОЛ. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл.13. (1) Служителят по чл.12, ал.1 проверява съдържанието на Пощенската кутия и събира попълнените Анкетни карти периодично, но не по – малко от веднъж на две седмици;

(2) Служителят по чл.9 (1) събира новата информация, предоставена чрез Електронна поща не по – малко от веднъж седмично;

(3) Служителят събиращ информация чрез Горещ телефон регистрира и записва в протокола получената информация в деня на обаждането.

Чл.14. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се представя от служителите за регистриране в деловодството на Община Силистра в срок не по – късно от два работни дни след приключване на работата им в сроковете по чл.13.

VI. РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 15. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Секретаря на Община Силистра;

(2) Секретаря на общината с резолюция насочва документа към компетентния директор/началник от съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Чл.16 (1) След получаване на документа , съответният директор с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. Видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;
3. Основната тема на информацията;
4. Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

(2) На шест месеца , анализираната по реда на ал.1 информация се предоставя на Секретаря на Община Силистра във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т.н.

(3) Администрацията на Община Силистра следва да използва периодичните анализи за обособяване на потребителите в целеви групи и да предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване в Община Силистра.

VIII.ОБОБЩЕНА АНАЛИТИЧНА СПРАВКА

Чл. 17 (1) На всеки 6 (шест) месеца, служител на Дирекция „ Обща администрация“ представя на Секретаря на Община Силистра обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите;

(2) Справката по ал.1 задължително съдържа индивидуализиране на Фокус групи, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни;

(3) На всеки 6 (шест) месеца Секретаря докладва на Кмета на Община Силистра обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл. 18. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на Община Силистра са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл.19. Двете обобщени аналитични справки се използват за периодично, но не по – малко от веднъж годишно, измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Община Силистра.

IX. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл.16 и чл.17 се огласяват в официалната електронна страница на Община Силистра или по друг подходящ начин, след съгласуване със Секретаря на Община Силистра.

Чл. 20. В резултат на получената и анализирана информация от осъществената обратна връзка, Община Силистра предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл. 21. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „ Потребител на средство за обратна връзка“ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.;

§2. „ Средства за обратна връзка“ са всички инструменти, които администрацията на Община Силистра създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Тези правила се издават на основание чл.24, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и чл.31, ал.1 и ал.5 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване

§2. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на Община Силистра. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител;

§3. Дейността по приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, както и дейността по осъществяване на системата за уведомяване се организира, координира и контролира от Секретаря на Община Силистра;

§4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им

§5. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им.