

ОБЩИНА РАДНЕВО, ОБЛАСТ СТАРА ЗАГОРА

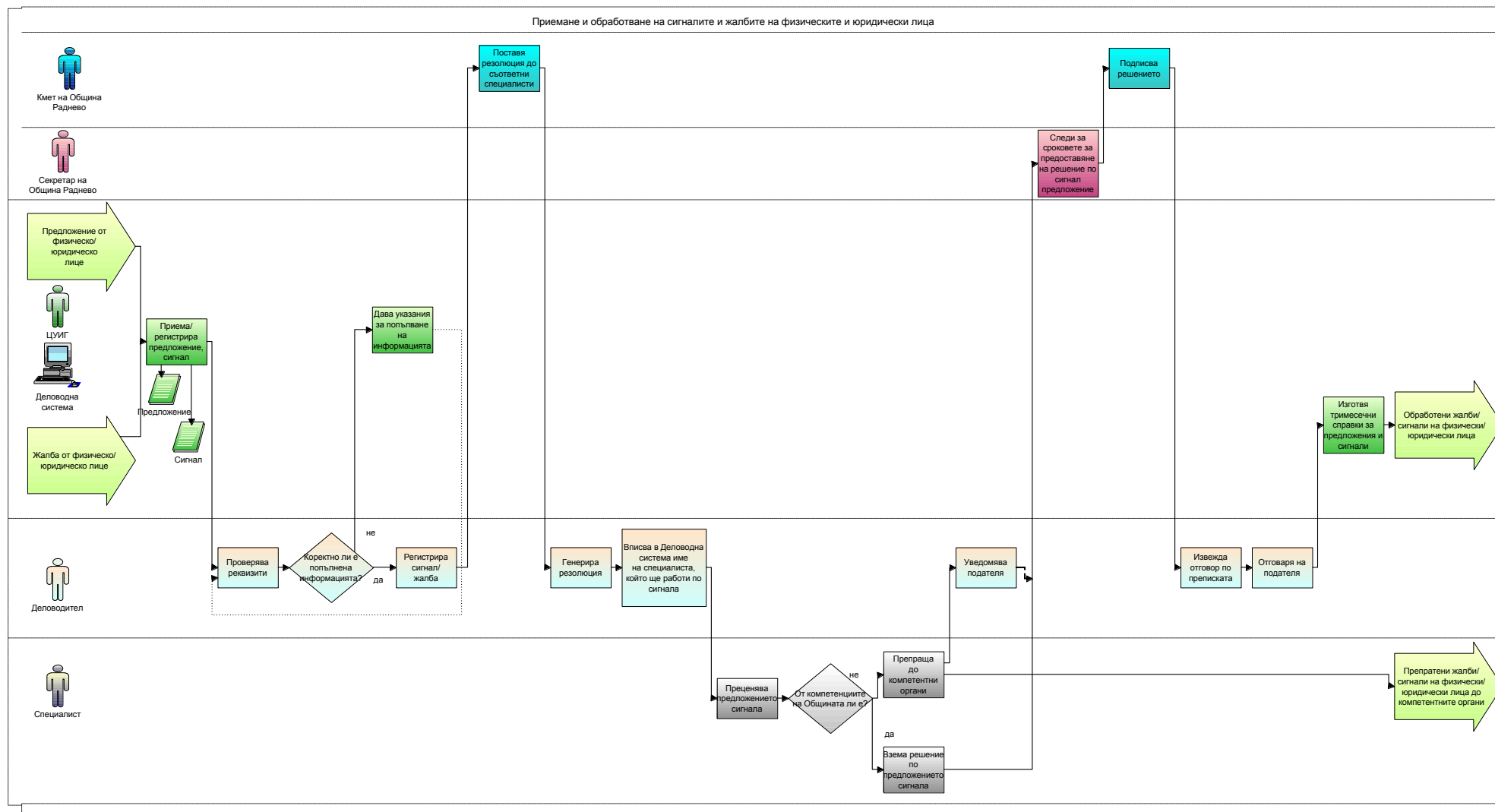
УТВЪРДИЛ КМЕТ:
/д-р Теньо Тенев/

Дата: 07.07.2016 г.

ПРОЦЕДУРА **ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ** **НА СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ НА ФИЗИЧЕСКИТЕ И** **ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА**

РАДНЕВО

I. Диаграма на процеса



II. Цел

Тази процедура урежда реда и организацията на поведение, завеждане и разглеждане на предложения и сигнали на физически и юридически лица с цел подобряване на ефективността по обслужването и осъществяването на текущ контрол по изпълнението им.

Тази процедура не се прилага за предложенията и сигналите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Предложения могат да се правят за усъвършенстване организацията и дейността на общината или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

Сигналът може да се подава за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на администрацията и съответните длъжностни лица работещи в нея, които засягат обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

III. Отговорности, изменение, абонамент

- за спазване контрола на процеса отговаря директор дирекция АПИО;
- промени в тази процедура става след промяна във Вътрешните правила за административно обслужване, в следствие на изискванията по Наредбата за административното обслужване;
- процедурата може да се прочете от страницата на Системата за управление на качеството;
- за поддържането и изменението на процедурата отговаря началник отдел „ПНО”.

IV. Общи правила

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

- предложенията или сигналите се депозират и регистрират в деловодната система, като регистрацията може да стане, както в деловодството така и на всички гишета в ЦУИГ или чрез e-mail: mnenia@obshtina.radnevo.net
- при приемането им служителя извършва проверка на подаваното предложение или сигнал както и на приложените към него документи (ако има такива);
- проверява се точността при изписване имената на подателя;
- адреса на подателя;
- описа на приложените документи;
- ако предложението или сигнала са анонимни, те не се завеждат в деловодната система и по тях не се образува производство; не се образува производство и по сигнали отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години;
- когато е необходимо предложението или сигнала да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават необходимите разяснения.

2. Регистрираните предложения и/или сигнали (включително и подадените по електронен път) се предават в централното деловодство на Общината и с пощата за текущият ден се представят на Кмета за поставяне на резолюция до съответните специалисти за разглеждане по компетенция.

3. Резолираните предложения и/или сигнали се връщат в централното деловодство за генериране на резолюция.

- в деловодната система на Общината под съответния номер на завеждане се вписва името на специалиста, който ще работи по поставения проблем;
- ако въпросът е поставен за решаване на повече от един специалист, деловодителят прави копие на документа – по един екземпляр на всеки.
- всеки от специалистите натоварени с решаването на поставения проблем получава и сканиран оригиналния документ чрез системата АКСТЪР “Деловодство”.

4. Предложения или сигнали, които не са от компетенцията на Общината – в случай, че съответният специалист определи, че предложенията или сигналите не са от компетенцията на Общината, те 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.

5. Предложения или сигнали от компетенцията на Общината:

- ако предложението или сигнала са от компетенцията на Общината следва да се вземе решение;
- решението по предложението или сигнала се взема след като се изясни случаят и се обсъдят възраженията и обясненията на заинтересованите лица и организации;
- за установяване на факти и обстоятелства могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закона;
- начинът и средствата за решаването на случая се определят от специалиста, компетентен да постави решението;
- сигналите не могат да се решават от длъжностни лица, срещу които действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни и ги уважат.

6. Решения и срок за произнасяне:

- решението по предложението или сигнала се вземат най-късно в двумесечен срок от постъпването му и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-дълго проучване, срокът може да се продължи от по-горе стоящ орган с един месец, за което се уведомява подателя;

- когато се уважи сигнала, длъжностното лице взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение;
- решението е писмено, мотивира се и се подписва от Кмета на Общината;
- когато решението засяга права или законни интереси на трети лица, то се съобщава и на тях.

7. Ако не признае основателността на сигнала, органът по чл. 119, ал. 2 от АПК в срок от един месец от подаването му го изпраща със своите обяснения на по-горестоящ компетентен орган и уведомява подателя.

8. Когато особено важни причини налагат, срокът може да се продължи с решение на Кмета на Общината, но не повече от един месец, за което писмено се уведомява подателя.

9. Когато решение по даден сигнал с голямо обществено значение. Може да се разгласи чрез печата или по друг подходящ начин по преценка на Кмета на Общината.

10. Решението по сигнала се изпълнява в едно месечен срок от поставянето му. При изпълнението му се премахват вредните последици, причинени от не законосъобразност и нецелесъобразност. Ако това е невъзможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

Решението постановено по дадено предложение или сигнал **не подлежат** на обжалване.

11. Секретарят на Общината следи за спазване на сроковете по подадени предложения и сигнали на физически или юридически лица.

12. Отговорът по преписката се извежда в централното деловодство под номера, с който е заведена при подаването и. На всеки отговор по предложение или сигнал се прилага обратна разписка, с цел в Общината да постъпи обратна информация за получаването му от подателя.

На подадените предложения и сигнали по електронен път се отговаря на хартиен носител и по електронна поща.

13. На тримесечие от главен експерт ИТ на Общината се изготвят справки за движението на предложенията и сигналите .

Настоящата процедура е изготвена в изпълнение разпоредбите на чл. 107 – чл.125 от Административно процесуалния кодекс.

ИЗГОТВИЛ:

/Директор Дирекция АПИО/