

Проект „Заедно напред“

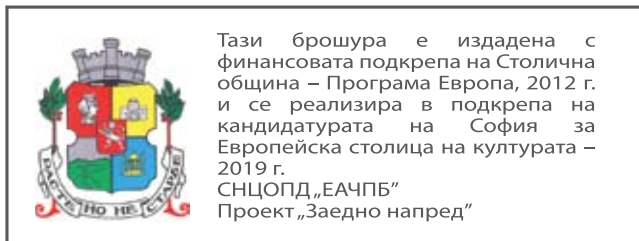
**Добри практики,
принципи и стандарти
за администрация и управление
в Район „Овча Купел“ –
Столична община**

Мненията и/или заключенията, изразени в материала, не представляват официално становище на Столична община.

Основно право на европейските граждани е правото на добра администрация и добро управление. Съгласно Хартата на основните права на Европейския съюз, право на всеки гражданин е институциите да разглеждат засягащите го въпроси безпристрастно, справедливо и в разумен срок. Гражданинът има право да бъде изслушан, да има достъп до документите, да получи мотивирани решенията на съответните органи на властта.

Доброто управление е налице тогава, когато има върховенство на закона, зачитане и защита на човешките права, формиране и взимане на управленски решения в условията на демократичност и взаимодействие с гражданското общество. В българското законодателство са регламентирани основните принципи на добро управление и добро административно обслужване, които администрациите са длъжни да спазват. Прилагането на тези принципи е от ключово значение за качеството ни на живот, особено на местно ниво. Именно поради важността на предоставянето на добро местно управление са формулирани и приети дванадесет принципа, които се препоръчва да се познават и спазват от местната власт.

Прилагането на стандартите за качество на управлението и на обслужването на гражданите и бизнеса също са показател за доброто управление.



Проект „Заедно напред“

КОИСА ПРИНЦИПИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРО ОБСЛУЖВАНЕ, КОИТО РАЙОН „ОВЧА КУПЕЛ“ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА ПРИЛАГА?

В своята работа Столична община - Район „Овча Купел“ познава, съблюдава и прилага принципите на добро управление и добро административно обслужване, съгласно българското законодателство и приетите на европейско ниво стратегически документи за добро местно управление.

Тези основни принципи на управлението и административното обслужване съгласно българското законодателство са:

- **законност в действията на административните органи**
- **прилагане на нормативния акт от по-висока степен**, в случай че има противоречие
- **съразмерност** при упражняването на правомощията от административния орган, което означава, че действията на администрацията са разумни, добросъвестни и справедливи
- **истинност** при изготвянето на административните документи, т. е. да се основават на действителните факти, които имат значение за разглеждания случай
- **равенство** между заинтересованите лица
- **самостоятелност** и **безпристрастност** при взимането на решение по дадения въпрос
- **бързина** и **процесуална икономия** съгласно установените за целта срокове за изпълнение
- **достъпност, публичност** и **прозрачност, последователност** и **предвидимост** като огласява публично вътрешните правила, практиката, критериите и др. при упражняване на дейността си
- **служебно начало**, комуникация и кореспонденция на български език

Българската администрация и в частност районната администрация „Овча Купел“ организират работата си при спазването на следните принципи:

- **обективност и безпристрастност**
- **откритост и достъпност**
- **отговорност и отчетност**
- **ефективност**
- **субординация и координация**
- **предвидимост.**

При осъществяването на административното обслужване, районната администрация „Овча Купел“ гарантира на гражданите и бизнеса:

- **равен достъп** до административните услуги и до информация за административното обслужване
- **различни форми** за достъп до административните услуги и информацията за тях
- **любезно и отзивчиво отношение**
- **координираност** и **взаимодействие** с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите
- **надеждна** обратна връзка
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и **обявени** Вътрешни правила
- **качество** на предоставяните услуги.

Ръководството и администрацията на Столична община – Район „Овча Купел“ познава и прилага в ежедневната си работа всичките 12 принципа за подобряване на качеството на местното управление, които са формулирани в Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво¹ на Съвета на Европа. Те формират пълния спектър от изисквания за добро демократично управление.

¹ Приета от общо 47 държави-членки на Съвета на Европа

Проект „Заедно напред“

На местните власти, които са ангажирани да подобряват постоянно резултатите си и постигат високо качество на управление съгласно тези принципи, се присъжда европейски Етикет за иновации и добро управление.

Принципите са:

- **прозрачност** при провеждането на избори, представителство и **участие** на основата на свободата на мнението, събранията и сдруженията
- **отзивчивост** спрямо очакванията на гражданите
- **ефикасност и ефективност** в управлението на района
- **откритост и прозрачност** на информацията
- **върховенство на закона** и безпристрастно прилагане
- **етично** поведение чрез прилагане на Етичен кодекс на района
- **повишаване** на компетенциите и капацитета на служителите
- отвореност към **иновациите** и готовност за промяна
- **устойчивост** и дългосрочна ориентация при вземане на важни решения и прилагане на политики
- **разумно и целесъобразно** финансово управление
- зачитане и **защита** на човешките права, културно разнообразие и социално сближаване на местната общност
- отговорност за взетите решения и **оповестяване** на същите.

КАКВА Е ОРГАНИЗАЦИОННАТА ПРАКТИКА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН „ОВЧА КУПЕЛ“?

Общата площ на Район „Овча Купел“ представлява 3,5% от територията на Столична община. Той включва **кварталите „Овча Купел“, „Горна баня“, „Суходол“** и с. **Мало Бучино**.

Административното обслужване на Район „Овча Купел“ се осъществява в **една административна сграда**, находяща се на адрес: бул. „Цар Борис III“ №136 В, гр. София 1618. За хората в неравностойно положение е осигурен лесен достъп до деловодството чрез рампа.

Обслужването на потребителите на административни услуги е организирано чрез **Звено за административно обслужване** и е осигурено на едно място, лесно за намиране и достъп, **на принципа „едно гише“**.

Обслужването се извършва при спазването на утвърдени **Вътрешни правила за организацията на административното обслужване**. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действията е регулирано.

Осигурен е **непрекъсваем режим на работа** с потребителите в рамките на обявеното за звеното **работно време от 8.30 до 17.00** часа чрез установяване на различен ред за ползване на почивките от служителите. В случай, че в края на обявеното работно време има потребители на административни услуги в служебните помещения, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване².

Районната администрация осигурява **служебно** всички издавани от нея документи, които са необходими за конкретно предоставяната

² До два астрономически часа след обявеното работно време

Проект „Заедно напред“

административна услуга. В случай, че са необходими документи от други администрации, те се осигуряват по **служебен път**, например служба ЕСГРАОН изисква документи от Съд, Прокуратура, МВР, Митници и др. Когато **по закон** се предвижда, информацията, документите и данните от други администрации³ се събират служебно, например по Закона за защита на класифицираната информация.

В районната администрация се приемат изявления за административни услуги, които се извършват от **други административни органи**.

При предоставяне на **обществена информация** по Закона за достъп до обществена информация, чрез преглед на оригинали или копия, е предвидено определено помещение за гражданите.

Ръководството на Столична община – Район „Овча Купел“ има политика за развитие на човешките ресурси, като се стреми да осигурява възможности на служителите, чрез включването им в семинари и обучения, за да се повишава тяхната **професионална квалификация** за подобряване на административното обслужване.

КАК ИНФОРМАЦИЯТА ДОСТИГА ДО ГРАЖДАНИТЕ?

Информацията относно функциите и организацията на работа във връзка с административното обслужване е предоставена на **информационно табло** (етаж 1, вляво), на интернет страниците на Район „Овча Купел“ и на Столична община. Тя е представена на **български** и на **английски** език. Същото е валидно и за информацията върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите. Всяка промяна в обстоятелствата, касаеща задължителната информация, се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от нейното настъпване.

Информацията относно проекти на нормативни актове, както и самите **проекти на нормативни актове**, се публикуват на интернет страницата на администрацията 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

Информацията за видовете извършвани **административни услуги**, реда и организацията за предоставянето им е показана на интернет страницата и на информационните табла. Тя е достъпна и чрез брошури, листовки и други печатни материали, електронните медии и чрез предоставяне на място в утвърденото за гражданите приемно време на Района.

КОИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА ПРЕДОСТАВЯ РАЙОН „ОВЧА КУПЕЛ“ И ПО КАКЪВ НАЧИН?

Столична община – Район „Овча Купел“ предоставя административни услуги на гражданите и бизнеса съгласно Решение на Столичен общински съвет.

При предоставянето на административните услуги администрацията съдейства **любезно** и **отзивчиво** на потребителите.

Каналите, които се ползват за предоставяне на административни услуги са:

- На място
- По телефона
- По електронен път на **интернет страницата** на Район „Овча Купел“ (www.ovchakupel.bg), която е разработена и стартирана в началото на 2012 година.

По електронен път се предоставя информация и формуляри/заявления за извършване на услуги. Районната администрация е в процес на идентифициране на административни услуги, които могат да се предоставят изцяло и по електронен път.

³Извън случаите на обективна невъзможност

Проект „Заедно напред“

КОИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО ПРИЛАГА СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН „ОВЧА КУПЕЛ“?

- **Отличителен знак на служителите**

Когато изпълняват служебните си задължения, служителите от районната администрация носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат.

- **Идентификация на служителите**

Когато водят телефонни разговори, служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име.

- **До 7 дни за отговор на запитвания**

Администрацията се стреми да отговаря на постъпилите по пощата и по електронната поща запитвания в рамките на 7 дни.

- **До 14 дни за отговор на запитвания с проверка**

Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган, администрацията се стреми да отговаря на запитванията на гражданите в рамките на 14 дни.

- **Време за чакане до 20 мин.**

При посещение на Звеното за административно обслужване от потребителите за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, администрацията се стреми да не допуска увеличаване на времето за чакане над 20 мин.

- **Подходящи условия за обслужване**

В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

ПРИЕТА ЛИ Е ХАРТА НА КЛИЕНТА?

Район „Овча Купел“ на Столична община има приета **Харта на клиента** от 2008 година. Публикувана е на интернет страницата на администрацията и в печатно издание, което е на разположение

на гражданите в деловодството. Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

В Хартата са включени **специфични стандарти** за качество на административното обслужване, начините за **допитване до потребителите за подобряване на работата** по прилагането на стандартите, **правата** на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване и друга информация, предвид функционалната специфика на районната администрация.

КАКВО СЕ ПРАВИ В ОБЛАСТТА НА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО?

В работата на районната администрация се използва автоматизирана **деловодна информационна система**. Системата разполага с функции за **контрол по изпълнението на сроковете** за предоставяне на административните услуги.

Администрацията **отчита регулярно** състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване, която предоставя информация за годишния доклад за състоянието на администрацията, който се приема от Министерския съвет.

ТЪРСИ ЛИ СЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВА ЛИ СЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ?

Столична община - Район „Овча Купел“ **поддържа постоянен открит диалог с потребителите**, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му. Организират се **срещи със сдружения** от района.

Проект „Заедно напред“

Създаден е **механизъм за обратна връзка** и изследване на удовлетвореността на потребителите. На потребителите е предоставена информация за начините за обратна връзка чрез събиране на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Определен е редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения.

През последните 3 години не се е увеличил броят на подадените предложения и препоръки за подобряване на администрирането, но е намалял броят на подадените жалби, сигнали и оплаквания от лошо администриране.

Средствата за осъществяване на обратна връзка, които се използват, са: анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии. Изброените средства се използват за осъществяване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Веднъж годишно се прави **проучване** и се измерва удовлетвореността на потребителите.

Форма за препоръки, мнения и предложения, която е част от информационен дигитален канал, е на разположение на потребителите в Деловодството на районната администрация „Овча Купел“.

КАК РАЙОН „ОВЧА КУПЕЛ“ ОСЪЩЕСТВЯВА КОНСУЛТИРАНЕТО И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ?

Получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се **обсъжда и консултира** с неправителствените организации, бизнеса и със заинтересованите представители на гражданското общество.

В резултат се предприемат действия за подобряване на местното управление и административното обслужване. Обществеността се

уведомява за предприетите действия и за резултатите от тях чрез информационните табла и интернет страницата на Район „Овча Купел“.

За спазването и защитата на правата и законните интереси на гражданите за добра администрация и добро управление е установено взаимодействие между районната администрация и **обществения посредник** (Омбудсмана).

Във връзка с прилагането на принципа за прозрачност, представителство и участие, Столична община – Район „Овча Купел“ стартира проект за създаване на Обществен съвет към кмета с цел устойчиво взаимодействие с активната гражданска общност за създаването, прилагането, популяризирането и отчетността на политиките и практиките на добро управление в Район „Овча Купел“.

Общественият съвет няма да е част от политическа структура и няма да се занимава с политическа и/или религиозна дейност. Той ще бъде **форма на диалог** и орган за осъществяване на **информираност, координация, консултация и сътрудничество** между местната власт и гражданското общество.

Целта му е **да обедини гражданите в подкрепа на развитието на района** като ще осъществява дейността си изцяло на **доброволен принцип**. Гражданите могат да дадат своите предложения, мнения и препоръки чрез горепосочената форма.



Европейски алианс
за човешките права
в България

Сдружение с нестопанска цел за
обществено полезна дейност
"Европейски алианс за човешките
права в България" ("ЕАЧПБ")
гр. София 1000
бул. "Христо Ботев" № 48
ehrab.bg@gmail.com



Столична община
Район „Овча Купел“

гр. София 1618
бул. "Цар Борис III" № 136 В
централa: 02 / 9554462; 0898 77 87 23
тел.: 02 / 855 61 61
факс: 02 / 955 95 68
sook@mail.bg