



ИНФОРМАЦИОНЕН ТУЛ



Приложение към бр. 6/2003 г.

ПРИМЕРЕН СТАТУТ НА ОБЩИНСКИ ЦЕНТЪР ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ НА ГРАЖДАНИТЕ

Разработка на Екипа за новаторски практики в местното самоуправление към ФРМС, обобщена и синтезирана от членовете на екипа Детелина Николова, главен секретар, и Боряна Андреева, началник АИО, Община град Добрич, юни 2003 г.

Общинският център за услуги и информация на гражданите (ОЦУИГ) е звеното за административно и информационно обслужване в Община То се създава на основание чл. 6 от Закона за административното обслужване на физическите и юридическите лица.

В дейността си по административно обслужване ОЦУИГ се ръководи от основните **принципи** за законност, бързина, достъпност, икономичност и качество на услугите, които се изразяват в: равнопоставено, честно и отзивчиво отношение към клиентите; осигуряване възможно най-пълна информация за клиентите; осигуряване достъпа до услугите и до информацията чрез различни канали; ефективно взаимодействие; усъвършенстване на компетенциите и подобряване стандартите на обслужване; осигуряване прозрачност при обслужването; осъществяване на обратна връзка с клиентите; стриктно спазване и намаляване срока за изпълнение на качествени услуги.

ОЦУИГ е на административно подчинение на Секретаря на общината, във връзка с дадените му с чл. 43, ал.3 от ЗМСМА основни функции и отговорности.

Мястото на ОЦУИГ в структурата на общинската администрация, редът и организацията на административното обслужване, в т.ч. правилата за взаимодействие на центъра с останалите функционални звена се уреждат с Устройствения правилник за организацията и дейността на Общинска администрация ..., приет от Общински съвет - (чл. 7 от ЗАОФЮЛ), Правилника за вътрешния ред и Инструкцията за документооборота.

ОЦУИГ има определен Ръководител.

Ръководителят може да бъде на щатна ръководна длъжност. В зависимост от функционалния тип община той може да бъде и длъжностно лице сред служителите в Центъра, съвместявайки и друга, конкретна дейност по административно обслужване.

Ръководителят организира, координира и контролира дейностите по организация на обслужването на клиентите, по планиране, анализиране и отчитане на работата, по информационното обезпечаване, по срочното и качествено изпълнение на услугите, по технологичното усъвършенстване и нововъведенията, по наблюдението на дейността и трудовата дисциплина и т.н. Той предлага, съгласува и въвежда стъпки за подобряване на обслужването.

ОЦУИГ може да бъде:

I вариант: Отдел (сектор) в рамките на дирекция от общата администрация, в зависимост от функционалния тип община и съгласно чл. 7 от Закона за администрацията. Служителите, работещи в ОЦУИГ, заемат щатни длъжности в него. Административно и организационно те са подчинени на Ръководител ОЦУИГ, а методически се подпомагат от ръководителите на функционални звена.

II вариант: Звено, което се формира от изнесени работни места на принципа на хоризонтална интеграция, а служителите, работещи в него, са на щатни длъжности в отделните функционални звена на общинската администрация. Административно и методически те са подчинени на ръководителите на съответните звена, а организационно - на Ръководител ОЦУИГ. Длъжностните характеристики за работните места в ОЦУИГ включват специализирани функции и задължения за административно и информационно обслужване.

Служителите в ОЦУИГ заемат експертни длъжности в зависимост от функционалния тип община (например младши специалист и по-високи). Те получават по-високо (стимулиращо) трудово възнаграждение в сравнение със служителите от общинска администрация, заемащи същите длъжности, във връзка с непрекъснатата натоварена и отговорна работа с клиенти. Служителите в ОЦУИГ са титуляри на работните места и са взаимозаменяеми при отсъствие, а при форма на изнесени работни места - заменяеми и от служители от функционалните звена. Те извършват компетентна консултантска дейност по смисъла на чл. 3 от ЗАОФЮЛ.

На работните места в ОЦУИГ се организира обслужването по типичните специализирани услуги на Общината по направления, в т.ч. Гражданско състояние и регистрация; Стопански и търговски дейности; Териториално устройство; Общинска собственост; деловодни, таксуване на услугите и т.н.

Работните места в ОЦУИГ са свързани с единната информационна мрежа на общинска администрация. Посредством прилаганите програмни продукти и внедрената организация за документооборота се осъществява връзката с функционалните звена, където е същинското извършване на услугите по служебен ред.

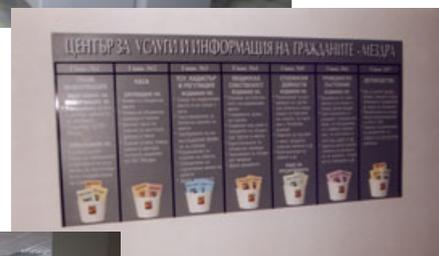
ОЦУИГ извършва цялодневно административно обслужване на клиенти, в работното време на администрацията. Общината може да определи форми на удъл-

жено или непрекъснато работно време на центъра.

Общината, чрез ОЦУИГ, осъществява контакт с други звена за административно обслужване, от други институции, с цел постепенно интегриране на услуги и координира действия в посока на развитие към комплексно обслужване на населението и въвеждане на електронно управление.

Нормативна уредба:

- ЗМСМА;
- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- Закон за администрацията;
- Решение № 866 на МС от 28.12.2002 г. за Приемане на стратегия за електронно правителство;
- Решение № 878 на МС от 29.12.2002 г. за Приемане на концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише“ и на базисен модел на обслужване на „едно гише“.



Положителните и отрицателни характеристики на двата варианта на ОЦУИГ са изведени на база практическия опит от действащи центрове в общините Благоевград, Враца, Габрово, Добрич, Монтана, Русе, Силистра, Сливен, Стара Загора и др.

I вариант на ОЦУИГ

Отдел (сектор) в рамките на дирекция от общата администрация, в зависимост от функционалния тип община и съгласно чл. 7 от Закона за администрацията

1. Силни страни и възможности

■ Подчертава се ключовото значение на ОЦУИГ за административното обслужване на гражданите в съответната община и отговорността на ръководството за ефективното му функциониране;

■ Създават се условия за оптимално действие в изпълнение на ясно формулирани цели и задачи на ОЦУИГ и за добра организация на работа; ръководителят на Центъра има правомощия да взема решения и да влияе върху развитието на ОЦУИГ;

■ Избягва се двойната подчиненост на служителите в ОЦУИГ и възможностите за допълнително влияние върху тях (йерархична зависимост);

■ Служителите в ОЦУИГ имат възможност да се концентрират изцяло върху задълженията си за обслужване на клиентите;

■ Контролът върху работата на служителите е единен;

■ Създават се благоприятни условия за работа в екип.

2. Слаби страни и рискове

■ Има риск ръководителите на функционални звена да не изпълняват пълноценно своите помощни методически функции при специализираните услуги, тъй като съответните служители в Центъра „не са към тях“;

■ Необходима е хоризонтална взаимозаменяемост на служителите в ОЦУИГ; те трябва да бъдат подготвени добре във всички направления на дейност, което невинно може да се постигне в оптимален вариант.

II вариант на ОЦУИГ

Звено, което се формира от изнесени работни места на принципа на хоризонтална интеграция, а служителите, работещи в него, са на щатни длъжности в отделните функционални звена на общинската администрация

1. Силни страни и възможности

■ Добре подбраните служители на изнесените работни места са специалисти в своята област и компетентни консултанти при обслужване на клиентите; това намалява рисковете за възможни грешки и непълноти във входящата документация - гаранция за качествено и срочно изпълнение на услугите от администрацията;

■ Ръководителите на функционалните звена са ангажирани методически с работата на „своите“ служители в Центъра - те предоставят информация за новостите и изискванията на специализираната дейност и контролират качеството на изпълнение на услугите; те носят правно-нормативна отговорност за дейността;

■ Ръководителите на функционални звена следят за повишаване квалификацията на служителите от съответните работни места в ОЦУИГ; те осигуряват заместници при отсъствие на служителите - прилага се вертикална заменяемост;

■ Съществуват предпоставки за добра координация между ОЦУИГ и отделните функционални звена, тъй като служителите в ОЦУИГ са „мост“ между Центъра и функционалните звена.

2. Слаби страни и рискове

■ Неустойчивост на ОЦУИГ от гледна точка на организационната структура; зависимост на служителите, а оттам на обезпечаването на Центъра с човешки ресурси, от ръководителите на ресори; възможен кадрови субективизъм (особено в периоди след смяна на ръководния екип);

■ Ръководителят на Центъра носи отговорност за цялостната организация на работа и я контролира, но реално няма правомощия спрямо служителите; възможни проблеми с координацията на работа, тъй като се налага често съгласуване на действията с ръководителите на функционални звена и ресори, което ограничава ефективността на оперативната работа и може да се отрази на качеството и сроковете в административно обслужване;

■ Служителите са на двойно подчинение - на ръководителя на функционалното звено и на ръководителя на Центъра; невинаги има синхрон в приоритетите, в поставяните задачи и изисквания; отговорността за качеството на работа, както и контролът са „раздвоени“;

■ Възможни проблеми в ясното формулиране на

функциите и подчинеността в длъжностните характеристики, респективно в обективното оценяване при атестация, в мотивацията и стимулирането на служителите;

■ Възможни са трудности в опита за създаване на добър екип на Центъра.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Екипът за новаторски практики към ФРМС на базата на направения анализ и изхождайки от натрупания практически опит счита, че **I вариант на ОЦУИГ** (отдел или сектор) е удачен вариант за големите общини, докато **II вариант на ОЦУИГ** (звено, което се формира от изнесени работни места) съответства по-скоро на нуждите и възможностите на малките общини.

