



ОБЩИНА БУРГАС

ЗАПОВЕД

№ 2431/13.09.2017 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ като съобразих разпоредбите на Административно процесуалния кодекс /АПК/ за въвеждане на комплексно административно обслужване, Наредба за Административния регистър /НАР/, чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Постановление № 149/24.07.2017 г. за изменение и допълнение на НАО

УТВЪРЖДАВАМ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БУРГАС.

Вътрешните правила да се публикуват на интернет страницата на Община Бургас и да се доведат до знанието на всички общински служители електронно.

Отменям Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Бургас, утвърдени с моя заповед **№ 668/31.03.2015 г.**

Контрол по изпълнението на заповедта ще упражнявам лично.

/п/

БОЖИДАР КЪНЧЕВ

Секретар на Община Бургас

УТВЪРДИЛ: /п/

БОЖИДАР КЪНЧЕВ

Секретар на Община Бургас

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА БУРГАС**

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба за Административния регистър /НАР/, чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Бургас служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в Община Бургас се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност в Община Бургас.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Бургас.

/2/ "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Бургас, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

/3/ "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

/4/ Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Община Бургас, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Бургас се осъществява чрез:

- „Център за административно обслужване” (ЦАО) към дирекция "Административно обслужване“, оборудван с указателни табели на български и английски език и със система за издаване на билет с номер - киоск – компютърна система с пулт с бутони, монитор, реагиращ на докосване и принтер за отпечатване на талони с пореден номер за съответната услуга и информационен дисплей, който да показва номера на талона на клиента и номера на гишето, на което ще бъде обслужен. За всяко работно място на служителите е осигурена възможност за даване на пореден номер за гише „Каса“. Всяко работно място е оборудвано с термален принтер за отпечатване на пореден номер за гише „Каса“. На киоска се дава информация за наименованията на гишетата на български, руски и английски език. ЦАО е в сградата на Общината с адрес гр. Бургас, ул. "Александровска" № 26
- дирекциите „Център за административни услуги Приморие“, „Център за административни услуги Възраждане“, „Център за административни услуги Зора“, „Център за административни услуги Освобождение“, „Център за административни услуги Изгрев“, „Център за административни услуги Долно Езерово“.
- залите за обслужване на граждани на дирекция “Местни приходи от данъци, такси и реклама”, в сградата, находяща се в гр. Бургас, ул. "Александровска" № 83.
- Електронно през интернет-страницата на Общината

/2/ Заплащането на административните услуги в ЦАО, в дирекциите „ЦАУ“ и в залите за обслужване на граждани на дирекция “Местни приходи от данъци, такси и реклама” се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

/3/ Комплексното административно обслужване в Община Бургас се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.5. Община Бургас използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.
3. изготвяне на служебни карти и други отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Бургас и на информационните табла.

Чл. 8 /1/ Работното време за работа с клиенти в:

1. Център за административно обслужване – ул. „Александровска” № 26 - е от понеделник до петък от 8.30 до 18.00 ч. без прекъсване;
2. Залите за обслужване на граждани на дирекция „Местни приходи от данъци, такси и реклама“ – ул. ”Александровска” № 83 - е от понеделник до петък от 08.30 до 17.15 ч. без прекъсване;
3. Дирекциите „Център за административни услуги Приморие“, „Център за административни услуги Възраждане“, „Център за административни услуги Зора“, „Център за административни услуги Освобождение“, „Център за административни услуги Изгрев“, „Център за административни услуги Долно Езерово“ е: всеки работен ден от 8.30 до 12.30 ч. и от 13.15 до 16.30 ч., - за административно обслужване и приходи; четвъртък от 8.30 ч. до 12.30 ч. - за главни експерти „АС“ и от понеделник до петък от 8.30 ч. до 12.30 ч. – за технически служби.

/2/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът за административно обслужване, интернет страницата на Общината и Регистърът на услугите от Административния регистър, който е електронна база от данни, поддържана чрез интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Бургас, както и за реда и организацията за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Бургас услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване, гр. Бургас, ул. ”Александровска ”№ 26, в дирекциите „Център за административни услуги Приморие“, „Център за административни услуги Възраждане“, „Център за административни услуги Зора“, „Център за административни услуги Освобождение“, „Център за административни услуги Изгрев“, „Център за административни услуги Долно Езерово“, в дирекция “Местни приходи от данъци, такси и реклама”, в сградата находяща се в гр. Бургас, ул.”Александровска”№ 83;
2. интернет страницата на Община Бургас на адрес: www.burgas.bg;
3. електронно-информационно табло в ЦАО.
4. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, гр. Бургас, ул. "Александровска" № 26, в дирекциите „Център за административни услуги Приморие“, „Център за административни услуги Възраждане“, „Център за административни услуги Зора“, „Център за административни услуги Освобождение“, „Център за административни услуги Изгрев“, „Център за административни услуги Долно Езерово“, както и в залите за обслужване на граждани на дирекция “Местни приходи от данъци, такси и реклама”, в сградата, находяща се в гр. Бургас, ул. "Александровска" № 83 и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“.

Чл.11. */1/* Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на кмета на Община Бургас, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на Община Бургас служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронно табло, интернет-страницата на общината;

/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър;

/4/ организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12./1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления /по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила/, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Общината.

Чл.13. */1/* Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Бургас се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Бургас, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /1/ Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/ кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. да не обработват документи, които не са: регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. заместващите задължително да обработват документи / регистрирани, резолирани/ на/до замествания колега;
8. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
11. да предават документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименованието на учрежденията);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.18. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкция за деловодната дейност в община Бургас.

Чл.19. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.20. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в чл. 17, т. 3 и 4 от Инструкция за деловодната дейност в община Бургас, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.21. /1/ Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

/2/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.22./1/ Община Бургас приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

/2/ Пред Община Бургас потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в община Бургас и Устройствения правилник на общинската администрация на община Бургас.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкция за деловодната дейност в община Бургас и Устройствения правилник на общинската администрация на община Бургас.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Бургас.

/6/ За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.23. /1/ Община Бургас изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Бургас, приета от Общински съвет Бургас.

Чл.24. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Бургас с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството *ISO 9001:2008*.

Чл.25. /1/ Община Бургас създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1.пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО ;

2. анкетни карти и форуми в интернет-страницата на Община Бургас;

3. попълване на Анкетна карта в ЦАО;

/2/ Община Бургас проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно;

/3/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.26. "Ниво на предоставяне на услугата" е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

г) ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

В Община Бургас се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Общи положения

Чл.27./1/ Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано

освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

/2/ Община Бургас осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл.28. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Бургас се стремят да следват следните **принципи и препоръки**:

1. да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;

3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

4. да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;

5. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;

6. да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл.29. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл.30. */1/* Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

/2/ При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Бургас.

/3/ Община Бургас оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

/4/ Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

/5/ Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

/6/ На заявителя се дава възможност да разглежда подадените от него заявления.

/7/ Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

/8/ Когато заявлението се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по ЗЕИ, пълномощно не се прилага.

/9/ Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Бургас.

Електронни плащания

Чл.31. /1/Община Бургас, като доставчик на електронни административни услуги е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни инструменти, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

/2/ В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

/3/ Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

/4/Плащането се счита за извършено, когато Община Бургас получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

/5/ Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

Електронно връчване

Чл. 32. /1/Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

/2/ Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

/3/ Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

/4/ Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.33. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.34. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

- 1.Кмет;
- 2.Заместник-кметове;
- 3.Секретар на Общината;
- 4.Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и началници на сектори.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет или лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.35. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

Чл.36. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност в Община Бургас и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Бургас.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от секретаря на Общината.

/2/ Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила и Интегрираната система за управление, внедрена в Община Бургас.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§3. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§4. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инструкция за деловодната дейност в Община Бургас.

§5. Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.

§6. Настоящите правила влизат в сила от датата на извеждане на заповедта на Секретаря на Общината №09.2017 г. в деловодната електронна система „АКСТЪР – ОФИС“.