



Сандански

УТВЪРДИЛ:.....
Атанас Стоянов
Кмет на Община Сандански
дата: 29.07.2021 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА САНДАНСКИ

Версия 1.0/04.10.2017 г.

Последна актуализация: 29.07.2021 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Сандански служат за регулиране на взаимодействието на звената в общинската администрация при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2 Административното обслужване в община Сандански се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и ЗЕУ, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмяна на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на общината и на Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански.

Чл.3 (1) „Административно обслужване“ (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от община Сандански.

(2) „Комплексно административно обслужване“ (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от община Сандански 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 и други първични администратори 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 административен 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 Сандански, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използване на електронни средства.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4 (1) Административното обслужване в община Сандански се осъществява:

1. В Център за административно обслужване, намиращ се в сградата на община Сандански, град Сандански, бул. „Свобода“ №14, партер. Центърът е оборудван с указателни табели на български 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. Всяко работно място е оборудвано с термален принтер за отпечатване на входящ номер на заявлението. На киоска се дава информация за наименованията на гишетата на български, руски и английски език.

2. Електронно през интернет страницата на община Сандански.

(2) Заплащането на административните услуги в Центъра за административно обслужване се осъществява на съответното работно място с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(3) Комплексното административно обслужване в община Сандански се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл.5 Община Сандански използва своите герб и знаме, както и лого и слогана на държавната администрация при изготвяне на:

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

Чл.8 (1) Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 8.00ч. до 17.00 ч. без прекъсване.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребител 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 Сандански, 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 Сандански услуги може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване, сградата на община Сандански, град Сандански, бул. „Свобода“ №14, партер;
2. интернет страницата на община Сандански на адрес: www.sandanskibg.com;
3. информационно табло в Центъра за административно обслужване;
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 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 Сандански, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски 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.

(2) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършват от определените със заповед на кмета на община Сандански служители в срок 3 дни от деня на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(3) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни табла, интернет страницата на общината.

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, са в съответствие с Административен регистър.

(5) 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 административно обслужване на клиенти, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления, 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 Центъра за административно обслужване, 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 административната услуга, 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 интернет страницата на общината.

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 в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в община Сандански се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;
2. да подпомагат служителите в Центъра за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в община Сандански, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на

документи при административното обслужване на място.

Чл.16 (1) Служителите от Центъра 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, респективно 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 и 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 предадат документите за експедиция в деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименованието на учреждението);
 - входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17 Ръководителите на структурни звена са длъжни да:

1. контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. 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 Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански.

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 заместник - кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със заповед 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 Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански.

Чл.21 (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане печата на общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описани 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 Сандански 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 Сандански потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданскопроцесуалния кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква това.

(3) Писмените искания, включително жалби, протести, сигнали и предложения, приети от служителите в Центъра за административно обслужване се регистрират по реда, определен в Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански и Устройствения правилник на Общинска администрация - Сандански.

(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, Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански и Устройствения правилник на Общинска администрация - Сандански.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Сандански.

(6) За исканията, подадени по пощата, включително и електронната, по факс, в

извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.23 (1) Община Сандански 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, приета от Общински съвет - Сандански.

Чл.24 При работа с клиенти служителите от Центъра за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в община Сандански с Хартата на клиента и Кодекса за етично поведение на служителите в община Сандански.

Чл.25 (1) Община Сандански създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупцията или предложения, която се намира в Центъра за административно обслужване;

2. анкетни карти, платформи и форуми в интернет страницата на общината;

3. попълване на анкетна карта в Центъра за административно обслужване.

(2) Община Сандански проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по - малко от два пъти годишно.

(3) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.26 (1) „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

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

2. ниво II: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво I и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

3. ниво III: 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;

4. ниво IV: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво III, включващи онлайн заплащане или доставка.

(2) В община Сандански се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Чл.27 (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна оценка или действие от страна на длъжностно лице.

(2) Община Сандански 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 изграждане на електронни административни услуги ръководителите на община Сандански 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 гъвкава методология при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждане 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 насърчава 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.

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 заявление 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 Сандански.

(3) Община Сандански 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 Сандански.

Чл.31 (1) Община Сандански, 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 Сандански получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

(5) Справка 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.

Чл.32 (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл.26 от 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) Проверка 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.

УШ. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.33 (1) Комплексно административно обслужване (КАО) е услуга, която се извършва без да е необходимо заявителят да представя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от община Сандански, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(2) Исканията за КАО и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс, на място в Центъра за административно обслужване (писмено или устно) или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги, приета с

Постановление №107 на МС от 2008 година.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец (Приложение №1).

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, индивидуалния административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената на пощенската услуга се заплаща от заявителя, при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенски услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(6) Административните органи могат да сключват договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенски услуги.

Чл.34 (1) Искане, което се отнася за КАО може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за КАО до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(3) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на служебното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл.30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл.33, ал.4;

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл.33, ал.4;

6. осъществява КАО в три дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(4) Пощенските разходи по изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл.35 (1) Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в КАО се извършва със заявление, съгласно примерен образец (Приложение №2). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал.1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт, съгласно чл.33, ал.4.

(2) При подаване на заявлението по ал.1, заявителят заплаща на органа по ал.1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал.1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква;

4. таксата по т.3 може да бъде платена на място в Центъра за административно обслужване или по банков път по предварително обявена банкова сметка.

(4) В настоящото производство, органът по ал.1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на органа по ал.1, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал.3, т.1 и актуална информация по т.2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката;

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл.36 Административният орган по чл.35, ал.1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл.35, ал.3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл.35, ал.1.

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

Чл.37 Контролната дейност във връзка с извършването на административните

услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качество на предоставяните услуги.

Чл.38 (1) Контрола се осъществява от ръководителя, резолирал документа на следните нива:

1. кмет;
2. заместник - кметове;
3. секретар на община;
4. ръководители на звена - директори на дирекции и началници на отдели.

(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 Центъра за административно обслужване, както и чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.39 (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 Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

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

Чл.40 Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота в община Сандански и Устройствения правилник на Общинска администрация - Сандански.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1 (1) Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена, а Регистъра на услугите се утвърждава от кмета на общината.

(2) Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

§ 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 - Сандански 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 Инструкцията за организиране на деловодната дейност и документооборота.

§ 5 Контрола по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на община Сандански.

§ 6 Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Сандански са изготвени и утвърдени на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, чл.2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и ЗЕУ.

§ 7 Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на община Сандански.