



ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

ЗАПОВЕД

№ *28-00-645*

гр. Кюстендил, *19.05.* 2022 година

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА, чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване /НАО/

УТВЪРЖДАВАМ:

Нови вътрешни правила за организация на административното обслужване в общинска администрация Кюстендил.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Мирослав Миланов – Директор на дирекция „Канцелария, управление на собствеността и човешки ресурси“ при община Кюстендил.

ПЕТЪР ПАУНОВ:

Кмет на Община Кюстендил





ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

Утвърждавам:
ПЕТЪР ПАУНОВ

Кмет на Община Кюстендил



Дата:.....

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КЮСТЕНДИЛ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Кюстендил 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 Кюстендил се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за държавния служител и действащото законодателство на Република България, в съответствие с Устройствения правилник на Община Кюстендил, Хартата на клиента, Инструкцията за информационно- деловодната дейности и работата с документите в Община Кюстендил, Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Кюстендил, както и при гарантиране на:

1. равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители на административни услуги, равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване за всички граждани и юридически лица, независимо от особеностите на потребителите като етническа принадлежност, пол, образование, възраст, социално положение, религиозни убеждения, физически или умствени увреждания и др;
2. осигуряване на пълна и общодостъпна информация за актовете, видовете административни услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване; срокове; необходими документи; правата на потенциалните потребители в процеса на обслужването; възможностите за защита на законните им права и интереси в случай на допуснати от служители на администрацията нарушения; при откази за извършване на административни услуги или лошо администриране;
3. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги;
4. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.
5. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
6. служебно събиране на информация и доказателствени средства
7. осъществяване на административното обслужване в условията на координация и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното

обслужване, за постигане на общ и функционален контрол по отношение процеса на обслужването и качеството на предоставяните услуги;

8. предоставяне на административните услуги на основата на комуникация и обратна връзка относно качеството на административното обслужване, посредством периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

9. проява на любезно, възпитано и отзивчиво отношение към всички потребители, при проява на особено внимание към потенциално неравностойните обществени групи;

10. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и утвърдени правила законосъобразно, своевременно и точно, при запазване на коректност и конфиденциалност относно факти и сведения, станали известни на общинските служители при или по повод изпълнение на задълженията им по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Чл. 3. Работата по създаването, движението и съхранението на явната, входяща и изходяща и вътрешно-ведомствена документация на Община Кюстендил се извършва съгласно утвърдените „Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документите на хартиен носител в Общинска администрация – Кюстендил“.

Чл. 4. Условията и редът за провеждане на процедури по възлагане на обществени поръчки, ред за завеждане, съхранение и ползване на документацията се извършва съгласно „Вътрешни правила за управление на цикъла на обществените поръчки в Община Кюстендил“.

Чл. 5. Редът за приемане, регистрация и съхранение на електронни документи, подписани с електронен подпис се извършва съгласно „Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документите на хартиен носител в Общинска администрация – Кюстендил“.

Чл. 6. Съхранението, обработката и класифицирането на делата се извършва съгласно „Номенклатурата на делата със срокове за съхраняване на Община Кюстендил“.

Чл. 7. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Кюстендил

/2/ "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 административно-правен 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.

/3/ Комплексно административно обслужване е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги 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.

/4/ Исканията, внесени устно за извършване на комплексно административно обслужване се отразяват в протокол, съгласно приложение №1.

/5/ Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от община Кюстендил. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги /приета с Постановление №107 на Министерски съвет от 2008 г./.

/6/ Индивидуалния 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.

/7/ 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/, като цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката.

2. С международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган, като цената за пощенската услуга се заплаща от община Кюстендил на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

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

4. Община Кюстендил може да сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. /1/ Административното обслужване в Община Кюстендил се осъществява чрез „Центъра за административно обслужване” /Деловодство и Дирекция „Административно обслужване“/, обозначен с указателни табели в сградата на Община Кюстендил на адрес пл. Велбъжд №1 и Дирекция „Местни приходи“ на адрес ул. „Христо Смирненски“ №1, както и в кметствата на Общината.

/2/ Административното обслужване в Община Кюстендил се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации.

Чл.10. Община Кюстендил задължително използва логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни материали, свързани с хартата на клиента;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.11. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на обслужване на потребителите на административни услуги.

Чл.12. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на Община Кюстендил и на информационните табла.

Чл.13. /1/ Работното време за работа с клиенти на общинската администрация е непрекъснато от 08.00 до 17.00 часа, с почивни дни - събота и неделя. На служителите в Общината е осигурен различен ред за ползване на почивките, /определен в Устройствения правилник на Община Кюстендил/, така че да се осигури непрекъсваем режим за работа с потребителите на административни услуги.

/2/ Когато в помещенията има потребители на административна услуга в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/ При необходимост, в случаите на извънредна ситуация, временно Кметът на общината може със специална заповед да променя работното време, в която упоменава новите граници.

/4/ Кметът на общината може да въвежда гъвкаво работно време за работа на всички, или отделни структурни звена в общинската администрация и звената към нея, което се урежда в нарочна заповед, при спазване на установеното 8-часово работно време за служителите, чрез работа по график.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.14./1/ Информацията за административното и комплексното административно обслужване следва да бъде:

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

/2/ Информация за реда, организацията и видовете услуги, предоставяни от администрацията на Община Кюстендил може да бъде получена от:

1. Служител „Пропуск и информация”
2. Служителите в „Центъра за административно обслужване”, включващо Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и дирекция „Местни приходи“;
3. Телефон за информация и централа - (078) 55 11 66 за Община Кюстендил;
Телефоните на Дирекция „Местни данъци и такси” - (078) 55 20 42, 0882 88 51 12
4. интернет адрес <https://kustendil.bg> ;
5. информационните табла

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в:

1. „Център за административно обслужване” /Деловодство и Дирекция „Административно обслужване“/ в сградата на Общината, намираща се на пл. „Велбъжд” №1, както и Дирекция „Местни данъци и такси“, намираща се на адрес ул. „Христо Смирненски“ №1 ;
2. на интернет адрес: <https://kustendil.bg> с възможност за изтегляне;

Чл.15./1/ Информацията за административното и комплексното административно обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни табла, интернет - страницата на общината;

/3/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.16. /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в съответствие със законодателството в Република България.

/2/ Община Кюстендил осигурява служебно и безплатно събраните от нея данни, необходими за осъществяването на административно обслужване на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

/3/ Уведомяване и искане за предоставяне на данните по ал.2 се извършва автоматично по електронен път като вътрешна електронна административна услуга.

/4/ Общинската администрация осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/5/ Организацията на административното и комплексното административно обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена

Чл.17. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

/2/ Формата на заявления/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 и Наредбата за определянето и администрирането на местните данъци и на местните такси и цени на услуги на територията на Община Кюстендил.

Чл.18. /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите, се изготвят от служителите на структурните звена за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

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

Чл.19. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в „Център по административно обслужване“ /Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и дирекция „Местни приходи“/ ръководителите и служителите в структурните звена в Община Кюстендил се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на Директора на дирекция “Канцелария, управление на собствеността и човешките ресурси” по компетентност;

2. да подпомагат служителите от фронт-офисите на общината с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от „Център по административно обслужване“ /Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и Дирекция „Местни приходи“/ могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Кюстендил, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.20. /1/ Служителите от „Център по административно обслужване“ приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Служителите от „Център по административно обслужване“ /Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и Дирекция „Местни приходи“/:

1. Предоставят информация за издаваните актове и предоставяните административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. Разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по установения ред;

4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. Дават информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. Осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. Разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. Изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/3/ 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 ЗДАФ;

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 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;

6. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

9. да предават документите за експедиция в деловодството с :

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято);

- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.21. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система за документооборот "ИМЕОН";

2. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

3. 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.22. /1/ След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.23. /1/ Кметът на Общината, заместник- кметовете и Секретаря преглеждат кореспонденцията, служебните преписки и ги резолират в деня на получаването, като ги

насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции, отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.24. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система за документооборот. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията

/2/ Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.25. 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, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

Чл.26. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени, съгласно Заповедите на Кмета на Общината и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за 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 МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.27. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.28. Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Общинска администрация Кюстендил:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, като вече събрани или създадени данни, а ги осигурява служебно от първичния администратор на данните за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване;

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

Чл.29. /1/ Заявяването пред общинска администрация Кюстендил, в случаите, когато същата участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или 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. 7, ал. 4 от Наредба за административно обслужване.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Община Кюстендил 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/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден 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, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) В настоящото производство общинска администрация Кюстендил не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(5) По искане на общинска администрация Кюстендил 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) Сроктът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от Община Кюстендил.

Чл. 30. Общинска администрация Кюстендил:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 28, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или 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 или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общинска администрация Кюстендил.

Чл. 31. /1/ Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общинска администрация Кюстендил по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/2/ При заявяването на електронна административна услуга от административните органи, свързани с работата с електронни документи и предоставянето на административни услуги по електронен път, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго, Община Кюстендил осигурява възможност на гражданите и организациите да се идентифицират по реда на Закона за електронната идентификация и/или чрез средства за електронна идентификация, определени с решение на Министерския съвет, издавани и поддържани от административни органи.

/3/ Ал.2 не се прилага за електронни документи, комуникационни и информационни системи, които съдържат или се ползват за работа с класифицирана информация.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.32./1/ Община Кюстендил приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни и комплексни административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Кюстендил потребителите на административни и комплексни административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/3/ Община Кюстендил предоставя услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен такива, за които е предвидена в закон особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

/4/ Административните услуги, предоставяни от Община Кюстендил по електронен път, са вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

/5/ Общинска администрация Кюстендил, в качеството си на доставчик на електронни административни услуги не може да откаже приемането на електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на закона, както и да откаже издаването на електронни документи, съгласно чл.11 от ЗЕУ и Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Кюстендил.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на оборота на електронните документи и документите на хартиен носител в Община Кюстендил.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК и съгласно Вътрешните правила за организацията на оборота на електронните документи и документите на хартиен носител в Община Кюстендил.

/5/ Община Кюстендил приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време.

/6/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Кюстендил.

/7/ Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на административния орган - Община Кюстендил, се смятат подадени в срок. За исканията, подадени в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.33. /1/ Община Кюстендил, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Кюстендил.

/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 Кюстендил, приета от Общински съвет.

/3/ Изпращането на изходящи електронно подписани документи от Община Кюстендил адресирани до получателите на електронни административни услуги, се извършва съгласно Вътрешни правила за организацията на оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Кюстендил и чл.26 от ЗЕУ.

Чл.34. Община Кюстендил предоставя на получателите на административни услуги достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за получателя, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

Чл.35. При работа с клиенти, служителите от съответното звено за административно обслужване /Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и Дирекция „Местни приходи“, спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Кюстендил с Хартата на клиента.

Чл.36. /1/ Община Кюстендил създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни карти и кутии за поставянето им, относно удовлетвореността от административното обслужване в Община Кюстендил;

2. пощенска кутия и книга за сигнали и предложения в сградата на Общината;

3. възможност за подаване на предложения и сигнали до общинска администрация на горещата телефонна линия 078/55 12 11;

/2/ Община Кюстендил проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

/3/ Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка 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.

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

Чл.37. Контролната дейност във връзка с извършването на административни и комплексни административни и отговор на подадени жалби, протести, сигнали и предложения услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.38. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник-кметове;

3. Секретар;

4. Ръководители на звена - директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством:

1. справка за движението на преписката им в електронната система лично и/или на място в "Центъра за административно обслужване" /Деловодство, Дирекция „Административно обслужване“ и Дирекция „Местни приходи“/, или чрез проверка по номера на преписката в сайта на Община Кюстендил;

2. подаване на сигнал или жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги на гишета „Деловодство“ в „Центъра за административно обслужване“.

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 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 електронната система.

Чл.40. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за организацията на оборота на електронните документи и документите на хартиен носител в Община Кюстендил

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им от Кмета на Община Кюстендил.

§2. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§3. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Директора на дирекция „Канцелария, управление на собствеността и човешките ресурси“ на Община Кюстендил.

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

§5. Настъпили промени или заличавания в списъка с наименованията на административните услуги, се заявяват за вписване в 7-дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга.