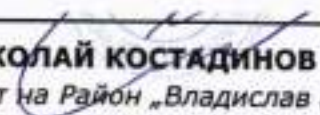




ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
КМЕТ

Одобрени със Заповед №¹⁶⁶...../.....^{15.04}.....2020 г.

ОДОБРИЛ:


НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ

Кмет на Район „Владислав Варненчик“

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
ОБЩИНА ВАРНА**

гр. Варна, 2020 година

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ при Община Варна, служат за регулиране взаимодействието на звената в администрацията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административното обслужване (НАО), Хартата на клиента на Район „Вл. Варненчик“ и Вътрешните правила за документооборота и деловодно-информационната дейност в Район „Вл. Варненчик“ (ВПДДИД).

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на Район „Вл. Варненчик“.

(2) „Комплексно административно обслужване“ (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурните звена на Район „Вл. Варненчик“, 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:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) 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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели в западното крило на административната сграда, с адрес: гр.Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“, бл.302, вх.17.

(2) Комплексното административно обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при наличие на нормативно предвидените условия, включително чрез ЦАО и непосредственото сътрудничество между отделните звена в Района и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(4) В ЦАО е осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора, чрез адаптирани служебни помещения, находящи се в западното крило на административната сграда.

(5) В ЦАО е осигурен достъп до безплатна интернет връзка за потребителите на административни услуги

(6) В ЦАО административното обслужване се осъществява при:

- Осигуряване на добро осветление, вентилация и отопление
- Осигуряване на обособено място за попълване на документи - заявление, запитване, сигнал и предложения
- Осигуряване на места за сядане за обслужваните и чакащите потребители
- Изложени на видно място информационни и други материали

Чл. 5. (1) Обслужването в ЦАО се осъществява от служители от дирекция „Обща администрация“ и дирекция „Бюджет и социално икономически дейности“. Служителите в ЦАО са разположени в 3 (три) стаи, в които са обособени гишетата.

(2) В стая №1 „Деловодство“ са разположени гишета №1, №2, №3 и №4.

1. На гише №1 и гише №2 се приемат заявления за административни услуги, искания, жалби, предложения, сигнали и други, както и се връчват документи;

2. На гише №3 се осъществява обслужване по въпроси, свързани с общинския жилищен фонд, етажната собственост, социалната, търговската и рекламната дейности, осъществявани на територията на Района;

3. На гише №4 „Каса“ се приемат плащания на такси за услуги, установени в Закона за местните данъци и такси и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Варна, приета от Общински съвет – Варна, както и на задължения по възникнали общински вземания;

(3) В стая №2 „Вътрешно деловодство“ се обработват и регистрират в административно информационна система (АИС) – документите, получени от Община Варна и от други лица по пощата, по електронен път или по факс, както и документите, изходящи от Района.

(4) В стая №4 „Гражданско състояние и Единна система за гражданска регистрация и административно обслужване на населението“ (ГС и ЕСГРАОН) са разположени гишета №5, №6 и №7, където се осъществява административно обслужване, във връзка с гражданското състояние и с въвеждането и поддържането (актуализирането) на данните от ЕСГРАОН и от регистрите, свързани с нея.

Чл. 6. ЦАО функционира в работните дни на седмицата от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. По решение на ръководството на Района в определени случаи (избори, месечно/годишно приключване, профилактика и т.н.) може да се определи работно време, различно от обявеното и час, до който клиентите ще бъдат обслужвани, като промяната се обявява своевременно на достъпно за гражданите място и на електронната страница на районната администрация.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. Исканията/заявленията за извършване на административни услуги, жалби и протести, както и предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

Чл. 8. (1) Районната администрация разглежда всички сигнали, предложения и жалби, които гражданите или организацията подават и отговарят на следните основни изисквания за съдържание:

а) данни за подателя – пълното име на подателя (включително наименование на организацията, ако представлява такава), адрес и подпис на подателя, както и телефон, адрес на електронна поща или факс за връзка, ако разполага с такива;

б) данни за нарушителя и нарушението – имена, адрес, телефон, време и място на извършване на нарушението, както и други данни, с които подателят на жалбата или сигнала разполага;

(2) Когато документите не са подписани и има съмнение дали те изхождат от подателя, както и ако се установи, че са посочени неверни данни, се изисква тяхното потвърждение или коригиране в тридневен срок от уведомяването за това. Потвърждението се извършва със собственоръчен или електронен подпис, а коригирането, чрез поправка или допълване на данните.

(3) При непотвърждаване или коригиране на данните в срок, сигналът, предложението или жалбата се считат за анонимни.

(4) По анонимни сигнали, предложения и жалби, както и по такива, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, производство не се образува.

Чл. 9. Административните услуги, извършвани в Район „Владислав Варненчик“, са определени със заповед на кмета на Района в съответствие с Административния регистър – Списък на услуги в интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Варна, приета от Общински съвет – Варна (НОАМТЦУТОВ).

Чл. 10. (1) Информация за видовете административните услуги, сроковете за изпълнението им, таксата/цената, определена от Общински съвет - Варна, е обявена на

електронната страница на Район „Владислав Варненчик“: www.vladislavovo.bg, където има и разработени образци на заявления. Информация за видовете услуги се предоставя и от служителите в ЦАО.

(2) На електронната страница на Район „Владислав Варненчик“: www.vladislavovo.bg се поддържа раздел "Най-често срещани въпроси и отговори", който да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване.

Чл. 11. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронната страница на Района.

(3) Организацията по актуализацията на информацията е задължение на директор на дирекция „Обща администрация“ с непосредственото участие на служителите от всички структурни звена, съгласувана и одобрена от секретаря на Района.

Чл. 12. Обратна връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез Кутия за мнения и коментари, разположена при входа на административната сграда срещу таблото за обяви и информация, чрез Анкета на електронната страница на района, чрез електронен адрес (е-майл): vladislavovo@varna.bg, чрез консултации със служителите, чрез извършване на наблюдения по метода "таен клиент", чрез анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, чрез анализ на медийни публикации и в приемните дни на Кмета и ръководството на района. Получената информация от удовлетвореността на потребителите на административни услуги се анализира и разглежда ежегодно от ръководството на района, 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 и се обявяват на електронната страница на администрацията.

Чл. 13. В резултат на получената, анализираната и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността администрацията на Район "Вл. Варненчик" отчита състоянието на административното обслужване и предприема действия за подобряване му. Потребителите, неправителствените организации и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях всяка година до 1 април, чрез годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата – www.vladislavovo.bg.

Чл. 14. Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

а) при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак – служебна карта със снимката, имената, длъжността и звеното, към което принадлежи, изписани на български и английски език. Отличителният знак съдържа герба на Община Варна и слогана на държавната администрация;

б) служителите в Района се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

в) срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни. Когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до един месец от започване на производството;

г) време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЦАО е до 20 минути. Отклонения от общия стандарт се допускат при технически проблеми с използваната деловодна АИС;

д) в ЦАО са осигурени места за попълване на заявления и информационни табла за обяви и съобщения.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 15 Организацията на административното обслужване се подпомага от служителите по чл.5 от настоящите Правила, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Района.

Чл. 16. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на администрацията, заявителят подава своето искане в местата по чл.5 от настоящите Правила, а организацията по събиране и изготвяне от отделните звена на служебни документи, във връзка с 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 съобразени с Глава пета, раздел I на АПК.

V. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 17. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри, справки, полета в Средата за междурегистров обмен (СМО – Regix) и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на

административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 18. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от съответните звена са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 19. (1) При възникнала необходимост от достъп до данни, съдържащи се в регистрите, присъединени към СМО – Regix, служителите от районната администрация, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето/имота, за които е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от съответните звена на районната администрация имат право да заявяват услуги само от първичните регистри, съдържащи информация, която е необходима:

а) за предоставяне на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

б) за служебни справки с оглед изпълнение на законовите задължения на районната администрация.

Чл. 20. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със СМО – Regix, служителите, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето или имота, за които е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(4) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(5) Генерираното по реда на ал.4 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, когато касае извършване на административна услуга, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 21. (1) Въз основа на получената по реда на чл.20 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

(2) Издаденото по реда на чл.20 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

(3) За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно и ВПДДИД.

Чл. 22. Достъпа до регистрите и справките в СМО – Regix, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмена на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

Чл. 23. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите на структурните звена в Район „Вл. Варненчик“ се задължават:

а) да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦАО на съответния служител, по компетентност;

б) да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Район „Вл. Варненчик“, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 24. Служителите от ЦАО:

а) предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

б) отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

в) разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

г) приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

д) приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

е) проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

ж) дават информация за хода на работата по преписката;

з) осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

и) предоставят исканите документи;

й) осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 25. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

а) да изискват от заявителя представяне само на документи, предвидени в нормативен акт, определящ реда за извършване на административната услуга;

б) да не изискват от заявителя документи, свидетелстващи за отрицателни факти;

в) да осигурят служебно за нуждите на съответното производство информация и доказателства, които са налични в районната администрация или при друг орган;

г) да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

д) след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за Националния архивен фонд;

е) да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

ж) да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

з) да предоставят незабавно за регистрация нерегистрирани в АИС преписки (кореспонденция от физически и юридически лица), независимо от това по какъв начин са попаднали при тях;

и) 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;

й) заместващите задължително да обработват документи, регистрирани и резолирани до замествания колега;

к) да информират писмено прекия си ръководител и ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока;

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

м) при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

н) да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

- входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 26. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

а) да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в АИС, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

б) 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. 27. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на ВПДДИД.

Чл. 28. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Района, в негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на Закона за местното самоуправление и местната администрация, от определено със заповед на кмета лице или от посочени в нормативен акт лица.

Чл. 29. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във ВПДДИД, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 30. (1) Изходящите документи се предават във вътрешното деловодство за извеждане – 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.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 31. (1) Район „Вл. Варненчик“ приема писмено или устно подадени искания/заявления за извършване на административна услуга, лично, чрез упълномощен представител на заинтересованото лице, по електронен път (за въведените електронни услуги), чрез лицензиран пощенски оператор или по друг начин, който дава възможност за установяване самоличността на заявителя, когато това се изисква по закон.

(2) Пред Район „Вл. Варненчик“ 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.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно ВПДДИД.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол (съгласно образец по Приложение №1 към НАО), подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК и съгласно ВПДДИД.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Район „Вл. Варненчик“.

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

(7) Искане/заявление, което се отнася за КАО, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него (съгласно образец по Приложение №2 към НАО).

(8) Взаимодействието между Район „Вл. Варненчик“ и административните органи при КАО се извършва по реда на АПК и Раздел IIа от НАО.

Чл. 32. Дължимите такси и цени на услуги от клиентите се заплащат, съгласно НОАМТЦУТОВ, като плащането се извършва в брой и безкасово, чрез ПОС-терминално устройство или по банкова сметка.

Чл. 33. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Район „Вл. Варненчик“ с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството **ISO 9001:2015**.

Чл. 34. (1) Район „Вл. Варненчик“ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения;

б) анкетни карти и форуми в интернет-страницата на Район „Вл. Варненчик“;

в) попълване на Анкетна карта в ЦАО.

(2) Район „Вл. Варненчик“ проучва и измерва удовлетвореността на потребителите.

(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. Обществеността се уведомява за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

Чл. 35. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 36. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

а) кмет;

б) заместник-кметове;

в) секретар на Района;

г) 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 АИС или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 37. (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 се съобразява с посочените в АПК, освен ако в специален закон е установен друг срок.

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

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Във връзка с установеното по чл.4, ал.1 от настоящите правила, с утвърждаването на правилата във всички действащи административни актове, които уреждат производства, функции и дейности на районната администрация или права и задължения на нейните служители, вместо „Център за информационно и административно обслужване (ЦИАО)“ да се чете „Център за административно обслужване (ЦАО)“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Тези правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 3. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, одобрени през 2018г. и изменени и допълнени през 2019г.

§ 4. Всички служители от администрацията на Район „Владислав Варненчик“ са длъжни да се запознаят с правилата и да ги спазват стриктно.

§ 5. Правилата да се публикуват на сайта на Район „Владислав Варненчик“.

Утвърдил:

Ваня Вълчева

Секретар на Район „Вл. Варненчик“

Съгласували:

Сашо Димитров

Заместник-кмет на Район „Вл. Варненчик“

Бистра Спасова - Йорданова

Заместник-кмет на Район „Вл. Варненчик“

Николай Тодоров

Главен юрисконсулт

Изготвил:

Димитър Спасов

Директор на дирекция ОА