

община

НЕСЕБЪР



УТВЪРДИЛ:

ДОЧКА МАРИНОВА – секретар на Община Несебър

06.04.2022г.

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



I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Несебър 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 Несебър се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Кодекса на поведение на служителите в Община Несебър и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Несебър.

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

/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 административен 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/ Административното обслужване се осъществява при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Несебър се осъществява чрез „Център за административно и информационно обслужване ”/фронт-офиси 1 и 2/ (ЦАИО), обозначени с указателни табели на български и английски език в Административна сграда на Община Несебър – партер , ул. „Еделвайс“ № 10.

/2/ Дейност „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“ и „Разрешителни режими – таксиметров превоз на пътници“ осъществява обслужване на гражданите и организациите в офиси на адрес ул. „Струма“ №6.

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

Чл.5. Община Несебър задължително използва логото и слогана на държавната администрация при:

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

3. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и 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 и информационните табла на Община Несебър.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти в „Центъра за административно и информационно обслужване” /фронт-офиси 1 и 2/ е от 8.30ч. до 16.30 ч., каса за заплащане на местни данъци и такси – 08.30 -16.00 ч. без прекъсване. Служителите ползват задължителната си дневна почивка по график, като осигуряват непрекъснатост на работния процес.

/2/ В работното време за работа с клиенти се допуска прекъсване за обедна почивка в офисите на дейност „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“ и „Разрешителни режими – таксиметров превоз на пътници“, офис „Слънчев бряг“, офис №4 на отдел „МДТ“, изнесеното работно място на АГКК на ул. „Еделвайс“, базар „Лъки“ и в кметствата по населени места.

/3/ В случаите, когато във фронт-офисите има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/4/ Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на Центъра за административно и информационно обслужване е не повече от 20 минути.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Служителите на Центъра за административно и информационно обслужване /ЦАИО/, осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Несебър.

/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 Несебър услуги може да бъде получена от:

1. на място в ЦАИО в сградата на Община Несебър,
2. телефоните и електронната поща на ЦАИО:
офис № 1: 0554/2 93 72; 0554/2 93 73; 0554/2 93 74; каса 0554/2 93 75;
офис № 2: 0554/2 93 81; 0554/2 93 82; 0554/2 93 83; каса 0554/2 93 84;

началник „ЦАИО“: 0554/29371, rtodorova@nesebar.bg;
телефони на „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“:
началник дейност: 0554/42587, prpr@nesebar.bg;
магнитни карти и паркоместа: 0554/42869, parking@nesebar.bg;
таксиметров превоз на пътници: 0554/42894, finansi@nesebar.bg;

3. чрез запитване по електронна поща contacts@nesebar.bg;
4. чрез информационните табла в ЦАИО;
5. на интернет страницата на Община Несебър: www.nesebar.bg, раздел „Административно обслужване“: <http://www.nesebar.bg/ustroistwo.html#>;
6. за електронните административни услуги в раздел „Е-услуги“: <https://nesebar.imeon.bg/webuslugi/websiteapp/frmmain.aspx>;
7. чрез профила на общината в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление“: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services>;
8. чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на услугите, предоставяни от администрацията са на разположение:

1. на място в ЦАИО в сградата на Община Несебър;
2. на интернет страницата на Община Несебър: www.nesebar.bg, раздел „Административно обслужване“ – „Видове услуги и режими“ с възможност за изтегляне: <http://www.nesebar.bg/documents.html>;
3. през Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

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

/2/ Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на общината и Административния регистър;

/3/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която се поддържа чрез Административния регистър.

/4/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от отдел ЦАИО с непосредственото участие на служителите от съответните звена, съгласувана и одобрено от ръководителите и секретаря на общината.

/5/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на

актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО И КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.12. /1/ Община Несебър е първичен администратор на данни /ПАД/, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни и предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях.

/2/ Общината като ПАД изпраща служебно и безплатно данните 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. Срокът за предоставяне на служебна информация е 5 работни дни.

/3/ Информацията между административните органи се предава бързо и безплатно чрез Системата за електронен обмен на съобщенията и Системата за сигурно електронно връчване. Искания за предоставяне на служебна информация по ал.2 се предават и чрез електронна поща admin_doc@nesebar.bg или contacts@nesebar.bg и на хартиен носител чрез лицензиран пощенски оператор.

/4/ При предоставяне на административни услуги не се изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни. Същите се съберат по служебно път чрез:

- регистри и списъци, публикувани на интернет страницата на общината, в раздел „Икономика – Регистри“: <http://www.nessebar.bg/register.html>;
- публичните регистри на други държавни структури чрез онлайн достъп;
- като вътрешна административна услуга „Наличие или липса на задължения към Община Несебър“, „Достъп до База данни население“ и „Достъп до Имотен регистър“ чрез заявление по образец за предоставяне на данни;
- чрез средата за междурегистров обмен Regix с достъп до: Регистър на задължените лица към НАП – справка за наличие или липса на задължения; Регистър на ИА „Автомобилна администрация“ на издадените разрешения по чл.2 на председателите на комисии, извършващи прегледите и на техническите специалисти; Регистър на наказателните постановления към ИА „Главна инспекция по труда; Регистър на защитените територии и защитените зони към ИА „Околна среда“; Регистър на правните основания за ползване на площи – земеделски земи към МЗХГ; Регистър на производствата по несъстоятелност към МП; Централен регистър на ЮЛНЦОП – поддържан до 31.12.2017г.; Национален класификатор на професиите и длъжностите към МТСП; Национален туристически регистър към МТ;
- достъп до „Електронно свидетелство съдимост“ към МП;
- достъп до „Имотен регистър“ към Агенцията по вписванията;
- достъп до Кадастрално-административната информационна система на АГКК;
- служебно изпратена информация от нотариусите и Службата по вписвания във връзка със ЗМДТ;
- МДТ – Система за обмен на информацията по чл.54 от ЗМДТ.

Чл.13. /1/ При осъществяване на административното обслужване, общинска администрация Несебър изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

/2/ Служители на отдел „Местни данъци и такси“, съгласно длъжностната характеристика, предоставят на гражданите и организациите информация по наличие и липса на задължения към Националната агенция по приходите.

/3/ Определен от кмета на общината служител на Центъра за административно и информационно обслужване, съгласно длъжностната характеристика, предоставя на граждани и организации административни услуги на Агенцията по геодезия, картография и кадастър.

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

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно и информационно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Несебър се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звеното за административно и информационно обслужване на началник отдел “Център за административно и информационно обслужване ” и на съответния служител по компетентност;
2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрацията във фронт офисите;
3. да подпомагат служителите от ЦАИО с разяснение, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

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

Чл.16. /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното за административно и информационно обслужване:

1. приема, обработва и разпределя получената ежедневно поща;
2. предава на физическите и юридически лица изготвените по тяхно искане документи;
3. регистрира всички входящи и изходящи документи в административно-информационната система – функционалност „Деловодство и административни услуги“, в т.ч. заявления по Закона за достъп до обществена информация. Всички входящи документи на хартиен носител се сканират и прилагат в АИС, а тези от електронния обмен се прилагат в АИС във вида на получаване. В АИС се прилагат задължително и следните изходящи документи: а) всички изходящи документи към общинския съвет; б)

електронно създадени приложения /таблицы, въпросници, и др./ към изходящата кореспонденция.

4. следи за движението на документите и спазването на законоустановените срокове по тяхното издаване;

5. предоставя напътстваща информация на гражданите по административните услуги, осъществявани от отделните направления;

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

1. да обработват материалите веднага след получаването им чрез АИС 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 Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив;

3. да връщат незабавно в ЦАИО 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 проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

6. да отговарят на запитвания от общ характер и да насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

7. 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;

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

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

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

11. да предават документите за експедиция в ЦАИО с:
- точен адрес (наименование на учреждението, трите имена на получателя, улица, номер, населено място община, област, пощенски код);
- с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да работят с АИС и да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител върху документа подлежащ на регистрация и контрол на документооборота;

2. да контролират движението на документите и на изпълнението на поставените задачи; Да ползват АИС – модул „Моите задачи“ за контрол при спазване на законоустановените срокове. 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.18./1/ След като се регистрират в административно-информационната система документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

/2/ Исканията за извършване на вътрешноведомствена услуга, предоставяна от отдел „Местни данъци и такси”, отдел „ГРАО“ и администратора на „Имотен регистър“ се предават по служебен ред на съответните длъжностни лица за изпълнение.

Чл.19./1/ Кметът, зам.-кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции, отдели и дейности 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. Не се допуска разлика в резолюцията върху документа на хартиен носител и направените записи в АИС.

Чл.20./1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в административно-информационна система на общината. Оригиналният резолиран документ на хартиен носител се изпраща само до изпълнителя, посочен в резолюцията на първо място, като таблици, справки, въпросници и др. документи, които ще се обработват по електронен път и обемни указания и писма не се разпечатват на хартиен носител, а се достъпват чрез АИС. До останалите изпълнители се изпраща само първа страница на хартиен носител - тези изпълнители ползват АИС за запознаване с приложените документи.

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

/3/ Когато с резолюция са определени няколко изпълнители, за създаване на организация по изпълнението е отговорен служителят, посочен на първо място в резолюцията.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят вече обработената преписка на резолиращия в срок, който е не по-дълъг от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, водещ изпълнението е служителят, посочен на първо място, който обобщава, след предаването на становищата от другите служители, като всеки се подписва по неговата компетентност. В този случай всички съставители се подписват .

Чл.21./1/ 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 на общината лице.

Чл.22. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАИО за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите (когато ще бъдат изпращани чрез лицензиран пощенски оператор) като един екземпляр остава за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението. След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

/2/ Документи, получени чрез електронен обмен, се изпращат на получателя по същия начин като за целта не се изготвя оригинал на хартиен носител за получателя. Приложенията, които са електронно създадени се предават в ЦАИО чрез е-поща или на външен носител (диск или флаш памет) и същите се прилагат към изходящия номер на преписката в АИС.

/3/ Служителите на Община Несебър познават и спазват Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, Вътрешните правила за мерките за защита на личните данни, Вътрешните правила за мрежова и информационна сигурност и Кодекса на поведение на служителите в Община Несебър.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.23./1/ Община Несебър приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред Община Несебър потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно и от други граждани или организации.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в ЦАИО, се регистрират по общия ред.

/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, чл.29, ал.5 .

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

/6/ Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или като електронна административна услуга преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.24. /1/ Община Несебър, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “експресни” услуги, посочени в Наредба №11 за определянето и администрирането на местните такси и цени. Общинска администрация Несебър предоставя всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път /освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове/ чрез интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги“ и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление“;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредба№11 за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, извършвани от Община Несебър, приета от Общински съвет - Несебър. Точна и ясна информация за дължимите такси и цени на услуги е публикувана в интернет страницата на общината, раздел „Административно обслужване“ – „Видове услуги и режими“.

/3/ Заплащане на услугите може да бъде извършено на място в ЦАИО /в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС/ или по банков път по банкова сметка на общината като кодовете за плащане и цялата информация за начините на плащане е публикувана на интернет страницата на общината, раздел „Административни услуги – Комплексно административно обслужване“:
<http://www.nessebar.bg/complexservices.html>;

/4/ Плащания на граждани и фирми за местни данъци, такса битови отпадъци, глоби и имуществени санкции по наказателни постановления, договори за наем могат да се извършат по електронен път, използвайки ПИК код на НАП, универсален електронен подпис или ЕГН заедно с входящ номер и дата на документ към общината. Местните данъци и такси могат да се заплащат в касите на ИЗИПЕЙ и през интернет системата ИПЕЙ. Информация за електронни справки и онлайн плащания е публикувана на интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги“:
<http://www.nessebar.bg/eservices.html>;

/5/ Потребителите на услуги могат да подадат искане за предоставяне на събраната за тях информация. Искането се заявява в ЦАИО, на електронна поща или чрез лицензиран пощенски оператор. Информация за статуса на заявена услуга може да се получи на интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги – Деловодна справка“ като потребителят се идентифицира с ЕГН/БУЛСТАТ и входящ номер и дата на преписката.

Чл.25.Получаването на изготвен индивидуален административен акт се извършва по начина на заявяване:

- на място от Центъра за административно и информационно обслужване;
- на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор, за сметка на заявителя;
- на електронна поща;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
- по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.26. При работа с клиенти служителите от ЦАИО спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Несебър с Хартата на клиента и тези, разписани в Наредбата за административно обслужване.

Чл.27. /1/ Община Несебър създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни кутии в ЦАИО.
2. пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения в сградата на Общината;
3. лицензиран пощенски оператор на адрес;
4. електронни писма на contacts@nesebar.bg и signali@nessebarinfo.com

/2/ Община Несебър проучва и измерва удовлетвореността на потребителите веднъж годишно.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността чрез публикуване на интернет страницата на общината, раздел „Административни услуги – Комплексно административно обслужване“;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VII. КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.28 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.29. /1/ Контролът се осъществява от ръководителят, резолирал документа, на следните нива:

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

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством Деловодна справка за статуса на преписката им на интернет страницата на общината, раздел „Е-услуги“ като се идентифицира с ЕГН/БУЛСТАТ и входящ номер и дата на преписката; лично във фронт – офисите или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.30. /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. В случай , че

не е крайна дата, същият се изчислява в работни дни , считано от първия след датата на резолюцията

/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 административната - информационна система.

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

§2. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на Община Несебър.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на Община Несебър, публикуват се на интернет страницата на общината, раздел „Администрация – Устройствен правилник и други вътрешни нормативни актове“.

§5. Административното обслужване по гражданско състояние в кметствата, по вписване в избирателния списък по настоящ адрес и в списък за гласуване с подвижна избирателна кутия се извършва в кметства Обзор, Свети Влас, Равда, Гюльовца, Кошарица, Оризаре и Тънково и населените места Баня и Паницово. В кметство Обзор е внедрена административно-информационна система съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Несебър. В останалите кметства и населените места Баня и Паницово документооборотът се регистрира в хартиени регистри, а заповедите на кметовете се завеждат в заповедни книги.