

община

**НЕСЕБЪР**



УТВЪРДИЛ: .....

ДОЧКА МАРИНОВА – секретар на Община Несебър

29.01.2021г.

**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, 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 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/ 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“ и изнесеното работно място на АГКК на ул. „Еделвайс“, базар „Лъки“.

/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](mailto:rtodorova@nesebar.bg);  
телефони на „Организация на паркирането, репатриране и пропускателен режим“:  
началник дейност: 0554/42587, [prpr@nesebar.bg](mailto:prpr@nesebar.bg)]  
магнитни карти и паркоместа: 0554/42869q [parking@nesebar.bg](mailto:parking@nesebar.bg)]  
таксиметров превоз на пътници: 0554/42894

3. чрез запитване по електронна поща [contacts@nesebar.bg](mailto:contacts@nesebar.bg);
4. чрез информационните табла в ЦАИО;
5. на интернет страницата на Община Несебър: [www.nesebar.bg](http://www.nesebar.bg), раздел „Административни услуги“: <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 административни услуги са на разположение:

1. на място в ЦАИО в сградата на Община Несебър;
2. на интернет страницата на Община Несебър: [www.nesebar.bg](http://www.nesebar.bg), раздел „Административни услуги – Бланки и декларации“ 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;

*/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 одобрена 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. Сроктът 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](mailto:admin_doc@nesebar.bg) или [contacts@nesebar.bg](mailto: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“ и „Достъп до База данни население“ 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 регистрация 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;
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;

/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 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 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 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” и отдел „ГРАО“ 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.

**Чл.20./1/** Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в административно-информационна система на общината. 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 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, 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/ 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 компетентост 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 Списък на предоставяни услуги на интернет страницата на общината, раздел „Административни услуги по отдели“: <http://www.nessebar.bg/sections.html>;

/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](mailto:contacts@nesebar.bg).

/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, резолиращият 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.