



# ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ

Утвърждавам:

Секретар на

Община Кърджали

КМЕТ

Сезгин Бекир

05.07.2010 г.

# **Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Кърджали**

## І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

**Чл. 1.** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Кърджали служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административно и комплексно административно обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

**Чл. 2.** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Административното обслужване и комплексното административно обслужване в Община Кърджали се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс и Хартата на клиента на Общината.

**Чл. 3.** Работата по създаването, движението и съхранението на явната, входяща и изходяща и вътрешно-ведомствена документация на Община Кърджали се извършва съгласно утвърдената „Инструкция №1 - изисквания на служителите на Община Кърджали във връзка с деловодната дейност, със създаването и организацията на работа с документи и запазването им в Учрежденски архив”.

**Чл. 4.** (Изм.– Заповед №635/01.07.2014 г.) Условието 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 възлагане на обществени поръчки в община Кърджали”

**Чл. 5.** (Изм.– Заповед №302/02.04.2014 г.) Редът за приемане, регистрация и съхранение на електронни документи, подписани с електронен подпис се извършва съгласно „Вътрешни правила за реда на работа и съхраняване на електронни документи, подписани с електронен подпис в Община Кърджали”.

**Чл. 6.** Съхранението, обработката и класифицирането на делата се извършва съгласно „Номенклатурата на делата на Община Кърджали със сроковете на съхранението им”.

**Чл. 7. (1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Кърджали.

**(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 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;

5. експертните, 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)** (Нова-Заповед №302/02.04.2014 г.; изм. – Заповед №282/24.03.2015 г.)

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)** (Нова – Заповед №282/24.03.2015 г., изм. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Исканията, внесени устно за извършване на комплексно административно обслужване се отразяват в протокол, съгласно приложение №7.

**(5)** (Нова – Заповед №282/24.03.2015 г., изм. – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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 Кърджали. 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)** (Нова – Заповед №282/24.03.2015 г., изм. – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалния административен акт се изпраща:

1. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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 Кърджали на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

3. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) По друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

**(8)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Община Кърджали 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. 8. (1)** (Изм. – Заповед № 1085/22.11.2012 г., доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Административното обслужване и комплексното административно обслужване на гражданите и юридическите лица в Община Кърджали се осъществява в „Център за информация и услуги на гражданите” и „Център за гражданска регистрация на населението”, с адрес бул. „България” № 41, и Дирекция „Местни приходи” в сградата находяща се на адрес ул. „Деспот Слав” № 1 в гр. Кърджали, както и в кметствата на Общината.

**(2)** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) В „Център за информация и услуги на гражданите” (ЦИУГ) се регистрират искания/заявления за извършване на административни услуги, комплексни административни услуги, жалби, протести, предложения, сигнали, заявления за достъп до обществена информация и заплащане на такси на предоставените услуги, при спазването на разпоредбите на Административно процесуалния кодекс и други нормативни документи.

**(3)** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) В „Център за гражданска регистрация на населението” (ЦГРН), се регистрират исканията за издаване на административни актове, административно и комплексно административно обслужване на физическите и юридическите лица съгласно Закона за гражданска регистрация, при спазването на разпоредбите на Административно процесуалния кодекс и други нормативни документи.

**Чл. 9. (1)** Със заповед на Кмета на общината се определя гъвкаво, непрекъснато работно време на служителите в звената за административно обслужване:

**(2)** За осигуряване на непрекъснат режим на работа на звената за административно обслужване, ръководителите изготвят график за ползване на почивките и график на дежурните длъжностни лица по гражданско състояние в почивните и празнични дни, които се утвърждават от Секретаря на общината.

**(3)** В случаите, когато в помещенията има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване.

**Чл. 10.** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) С оглед оптимизиране и оценка на адекватността на административното и комплексното административно обслужване и измерване качеството на предоставените услуги:

1. Всички ръководители на структурни звена изготвят Месечен отчет за дейността на звеното, съгласно приложение 1, който се представя на Секретаря на общината до 10-то число на всеки месец.

2. (Изм. - Заповед № 1059/25.10.2013 г., изм. - Заповед № 225/25.02.2016 г.) Началник-отдел „Административно, правно и информационно осигуряване” изготвя месечен Отчет за пресрочените преписки, заведени в община Кърджали, съгласно приложение 2, до 5-то число на следващия месец и контролира тяхното приключване.

3. Началник-сектор „Административно обслужване“ изготвя Отчет за жалбите, заведени в община Кърджали на всеки 15 дена, съгласно приложение 3.

### **III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 11.** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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.

**Чл. 12.** (1) Информация за предоставяните от Община Кърджали услуги може да бъде получена от:

1. ”Център за информация и услуги на гражданите” и „Център за гражданска регистрация на населението”

2. (Изм. – Заповед № 1085/22.11.2012 г.) телефони 0361/ 67316 и 0361/67319 в „Център за информация и услуги на гражданите”; телефони 0361/67382 и 67336 в „Център за гражданска регистрация на населението” и телефон 0361/61565 в дирекция „Местни приходи” .

3. интернет адрес [www.kardjali.bg](http://www.kardjali.bg);

4. обявената Харта на клиента.

(2) (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Образците на заявления/искания за предоставяне на административни и комплексни административни услуги са на разположение:

1. на местата посочени в чл. 8, ал.1 от настоящите Правила;

2. на интернет адрес: [www.kardjali.bg](http://www.kardjali.bg);

**Чл. 13.** (1) (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Информацията за административното и комплексното административно обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове;

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет-страницата на общината;

(3) (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Наименованията на административните и комплексните административни услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

(4) (Изм.-Заповед № 1059/25.10.2013 г., доп. – Заповед №417/11.05.2015 г., изм. - Заповед № 225/25.02.2016 г.) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията за административните и комплексните административни услуги е задължение на началник - сектор „Административно обслужване”, с непосредственото участие на служителите

от структурните звена, предложили промените, съгласувано с началник - отдел „Административно, правно и информационно осигуряване”.

## **I V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл. 14. (1)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Община Кърджали приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни и комплексни административни услуги.

**(2)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Пред Община Кърджали потребителите на административни и/или комплексни административни услуги могат да се представляват от упълномощени лица.

**(3)** Писмените искания, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инstrukция № 1.

**(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 Инstrukция № 1.

**(5)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Датата на започване на производството по извършване на административната или комплексната административна услуга е датата на постъпване на искането в Община Кърджали

**(6)** За исканията, подадени по пощата, включително и по електронната поща, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден;

**Чл. 15. (1)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Община Кърджали, за определен вид административни и комплексни административни услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Кърджали, извършва и :

1. Бърза услуга – в рамките на 3 дни,

2. Експресна услуга – в рамките на 1 ден,

3. *(Нова – Заповед №282/24.03.2015 г.)* Община Кърджали не предоставя експресни и бързи комплексни административни услуги на физически и юридически лица.

**(2)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* 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, извършвани от Община Кърджали, приета от Общински съвет. При прилагане на комплексно административно обслужване заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва с посочване на банкова сметка – при необходимост.

**Чл. 16.** *(Изм. – Заповед №1304/20.10.2017 г.)* При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Кърджали с Хартата на клиента и Системата за управление на качеството, съгласно БДС EN ISO 9001:2015.

**Чл. 17. (1)** Община Кърджали създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. (Изм. – Заповед №1304/20.10.2017 г.) Дневник за мнения и предложения от клиенти ОД 820-3;
2. Кутия за сигнали срещу корупция във фойето на Общината;
3. Рубрики „Форум” и „Обратна връзка” на Интернет-страницата на Община Кърджали

## **V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.)

**Чл.18.** (Нов – Заповед №417/11.05.2015 г.) 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. 19. (1)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

**(2)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Компетентния орган:

1. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

2. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя.

3. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл.30 от АПК.

4. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина, съгласно чл.7, ал.6.

5. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл.7, ал.6.

6. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи-първични администратори на данни.

**(3)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл.20. (1)** (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г., изм. и доп. – Заповед №1291/07.12.2015 г.) Заявяването на услугата пред община Кърджали, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявления, съгласно приложение №8 и приложение №9. В заявленията се посочват:

1.(Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт.

2. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от община Кърджали.

3. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт, съгласно чл.7, ал.6.

(2) (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г., изм. – Заповед №1291/07.12.2015 г.) При подаване на заявленията по ал.1 заявителят заплаща в община Кърджали съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г., изм. – Заповед №1291/07.12.2015 г.) Към заявленията по ал.1 се прилагат:

1. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец.

2. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

3. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Документ за платена такса, ако такава се изисква.

4. (Нова – Заповед №1291/07.12.2015 г.) Декларация по чл.7, ал.2 от Наредбата за условията и реда за придобиване, управление и разпореждане с общински жилища, ведно с приложенията към нея, в случаите на подаване на заявление за комплексно административно обслужване, съгласно приложение №9.

(4) (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) В настоящото производство община Кърджали не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) По искане на община Кърджали компетентния 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) (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Сроктът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от община Кърджали, която участва в производството.

**Чл.21.** (Нов – Заповед №417/11.05.2015 г.) Община Кърджали:

1.(Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл.20, ал.3.

2. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Изготвя информация и доказателствени средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга.

3. (Нова – Заповед №417/11.05.2015 г.) Изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за



получаване на индивидуалния административен акт, пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на община Кърджали.

## **VI. РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ИСКАНИЯ/ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 22. (1)** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Искания/заявления за извършване на административни и комплексни административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения могат да подават всички граждани, институции и организации, по въпроси, отнасящи се до компетенциите на Общината.

**(2)** В случай, че искането/заявлението, жалбата, възражението, сигналът и предложението се отнася до друг компетентен орган, то се препраща до съответния орган не по-късно от 7 дни от постъпването им в „Център за информация и услуги на гражданите”.

**Чл. 23.** *(Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.)* Исканията за административни и комплексни административни услуги се насочват от деловодството към компетентните административни звена, съгласно технологичните карти на услугата.

**Чл. 24.** *(Изм. – Заповед № 509/14.06.2011 г.)* Входящата в администрацията кореспонденция с държавни органи, жалбите, сигналите, предложенията и възраженията на физически и юридически лица, подадени по реда на Административно процесуалния кодекс (АПК) и заявленията по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се насочват за резолюция към Секретаря на Общината.

**Чл. 25.** Жалбата е документ, който се подава и регистрира, съгласно Административно процесуалния кодекс.

**Чл. 26.** Жалби и сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество, или такова, придобито с държавни средства, както и за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или законни интереси на други лица.

**Чл. 27.** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на Общинска администрация, или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

**Чл. 28.** Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени и устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон (приложение 5), факс или електронната поща на Общината, като същите се регистрират с входящ номер, който се дава и на подателя.

**Чл. 29. (1)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

**Чл. 30.** Подателите на искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се уведомяват за взетото решение в предвидените в нормативните актове срокове.

## **VII. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

**Чл. 31.** Постъпилите заявления за достъп до обществена информация (приложение 6) се регистрират в деловодна програма „Акстър” и се насочват за резолюция към Секретаря на Общината.

**Чл. 32. (1)** Със заповед на Кмета на общината са определени длъжностни лица, които да разглеждат всички постъпили заявления или устни запитвания за достъп до обществена информация, съхранявана в Община Кърджали;

(2) Длъжностните лица подготвят проект-решение в 14-дневен срок за предоставяне или отказ.

**Чл. 33.** В случай на отказ за предоставяне на достъп до исканата обществена информация, в решението се посочва редът за обжалване.

**Чл. 34.** Подписаното от Кмета на общината Решение по Закона за достъп до обществена информация се предоставя срещу подпис на заявителя или по пощата с обратна разписка.

**Чл. 35.** (Изм. - Заповед № 1218/10.12.2013 г.) Достъп до обществена информация се предоставя след заплащане на определените разходи съгласно Заповед № ЗМФ - 1472/29.11.2011 г. на Министъра на финансите.

## **VIII. ЕЛЕКТРОНЕН МЕЖДУВЕДОМСТВЕН ДОКУМЕНТООБОРОТ**

(Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.)

**Чл.36. (1).** (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Постъпилите документи в електронен вид чрез системата за електронен обмен на съобщение /СЕОС/ се извършва по следния технологичен ред:

1. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Преглед от деловодителите за получени документи в деловодна програма „АКСТЪР”;
2. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Преглед на полученото файлово съдържание;
3. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Проверка за наличие на описаните приложения във файловото съдържание. В случаите, когато липсват описаните приложения към кореспонденцията, тя не се завежда;
4. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Проверка за наличие на електронен подпис в прикачения файл;

5. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Регистрация на документа в деловодната програма „АКСТЪР“;

(2). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Постъпилите документи се регистрират незабавно преди приключване работата на общинската администрация, а постъпилите документи по време на официални/празнични и почивни дни се регистрират на следващия работен ден.

(3). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) При регистриране на документа „АКСТЪР“ автоматично изпраща получения регистрационен номер на изпращащата страна.

(4). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) След регистрацията на документа се процедурира съгласно Инструкция №1 за изискванията към служителите на община Кърджали във връзка с деловодната дейност, със създаването и организацията на работа с документи и запазването им в учрежденския архив.

(5). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Погрешно изпратен документ не подлежи на регистрация и съответно по електронна поща се уведомява изпращащата страна.

(6). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Повторно изпратен документ не се регистрира.

(7). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Документ с установено наличие на зловреден софтуер не се регистрира и за доказателство се прави екранна снимка на антивирусната програма, която се съхранява.

**Чл.37. (1).** (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Изпращането на изходящите документи в електронен вид чрез системата за електронен обмен на съобщение /СЕОС/ се извършва при спазване на следния технологичен ред:

1. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Регистрация от деловодителите на изходящия документ в електронен вид;
2. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Определяне вида на документа;
3. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Отразяване съдържанието на документа в „относно“ – кратко описание на съдържанието на документа;
4. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Избор на кореспондент;
5. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Прикачване на приложенията към основния документ;
6. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Подписване на основния изходящ документ с квалифициран електронен подпис и прикачването му;
7. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Създаване на изходящ номер на документа в „АКСТЪР“;
8. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) В случай на невъзможност за изпращане на документа в електронен вид изпращането става на хартиен носител;
9. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Изпращане на документа в електронен вид чрез СЕОС към съответния кореспондент;

10. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Документът, който се изпраща задължително трябва да има съдържание;

11. (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) За изпращане на съобщение през СЕОС към съобщението задължително следва да са прикачени един или повече документи за изпращане;

(2). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) При закъснял отговор по изпратен документ се изпраща запитване за статус на документа. Ако при запитване за статус на изпратен документ не бъде получен ясен отговор препоръчително е да се потърси връзка по телефона, обявен за приемащата страна в нейната регистрация в Регистъра на участниците.

(3). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) В случай на отказ на отсрещната страна от регистрация на документа, се взимат мерки за отстраняване на причината за отказ от регистрация.

**Чл.38. (1).** (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) При възникване на технически проблем, ако документът не е бил изпратен на отсрещната страна, се следва утвърдена процедура за поддръжка на деловодна програма „АКСТЪР“ за анализ и реакция по възникнали проблеми.

(2). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) До отстраняване на възникналия проблем документите се изпращат от деловодна програма „АКСТЪР“ по електронна поща – [obstinakardzhali@kardjali.bg](mailto:obstinakardzhali@kardjali.bg) с електронен подпис и се сигнализира администраторът на модула.

(3). (Нова – Заповед №1270/31.10.2018 г.) Адресите на електронната поща на участниците в СЕОС са обявени на интернет страницата на ДАЕУ <https://e-gov.bg/bg/119>.

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

**Чл. 39.** (Доп. – Заповед №417/11.05.2015 г.) Контролната дейност във връзка с извършването на административни и комплексни административни услуги и отговор на подадени жалби, протести, сигнали и предложения обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на изпълнение на предоставяните услуги.

**Чл. 40. (1)** Контролът се осъществява от ръководителите на административни звена, чрез електронната система за документооборот „Акстър“.

(2) Обществен контрол може да се осъществява и от страна на клиентите, физически и юридически лица, по телефон или лично в Центъра за информация и услуги на гражданите.

(3) Ръководителите на административните звена носят отговорност за изпълнението на служебните преписки и спазването на сроковете.

(4) Длъжностните лица носят наказателна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

**Чл. 41.** Секретарят на общината възлага разглеждането на предложенията и сигналите или извършването на проверки на съответните

