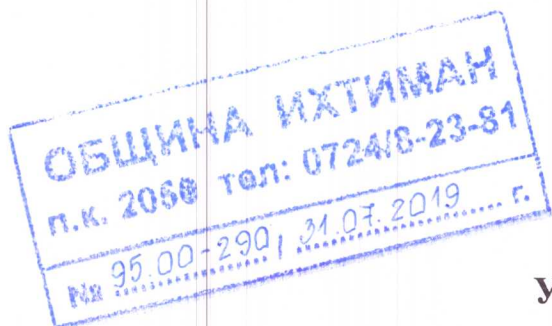




ОБЩИНА ИХТИМАН

✉ 2050 гр. Ихтиман, ул. „Цар Освободител“ № 123
☎ 0724 / 82381, ☎ 0724 / 82550, obshtina_ihtiman@mail.bg



УТВЪРЖДАВАМ:

КМЕТ:.....

/Калоян Илиев/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ИХТИМАН

Ихтиман
2019г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл.1. (1). Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Ихтиман.

(2). С правилата се регламентират неуредени въпроси в Наредбата за административното обслужване и регулират взаимодействието на звената в Община Ихтиман при осъществяване на административно обслужване, последователността на извършването от и в тях действия, извършването на периодичен анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагане на картони плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и извършването на контрол на тези дейности.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел да:

1. Улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Община Ихтиман;
2. Регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Община Ихтиман;
3. Регламентират начините за обратна връзка от потребителите;
4. Регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване;
5. Повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл.3. (1). Административното обслужване в Община Ихтиман се осъществява на български език при спазването на принципите, установено в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредба за Административния регистър, Наредба за обмена на документи в администрация, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Наредба за административното обслужване и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и информацията за тях;
2. Различни форми на достъп до административните услуги и до информация за тях;
3. Любезно и отзивчиво отношение;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, 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 и ефективност на работа при предоставяне на 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;
9. Пресичане на възможностите за корупция.

(2). Дирекция „Административно обслужване” организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

(3). Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл.5, ал.1

Чл.4. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в Община Ихтиман:

1. Спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Ихтиман, Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, Кодекса на поведение и Етичния кодекс на Община Ихтиман;
2. Отнасят се към всички клиенти равнопоставено;
3. Носят отговорност за ефективна комуникация с потребителите на услуги, като ги подпомагат при оформянето на документите, разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;
4. Работят съвместно със служителите от други структурни звена на общинската администрация, кметовете на кметства и кметски наместници, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;
5. Спазват благоприличието в деловия вид в облеклото си и се индивидуализират с отличителни знаци;
6. Осъществяват дейността си при стриктно спазване на Закона за защита на личните данни.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звена за административно обслужване

Чл.5. (1). Административното обслужване в Община Ихтиман се осъществява чрез:

1. Дирекция „Обща администрация”
2. Дирекция „Специализирана администрация”
3. Местни данъци и такси /МДТ/ - за предоставяне на административни услуги по Закона за местните данъци и такси;

4. Администрациите на кметовете и кметствата и кметските заместници в населените места на Община Ихтиман – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба;

5. Електронна – през интернет страницата на Община Ихтиман.

(2). Заплащането на административните услуги се осъществява на гише „Каса” с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой.

Чл.6.(1). Искания/Заявления за извършване на административни услуги и приложенията към тях, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез звеното за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2). Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете на отстраняване на недостатъци и тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I от Административнопроцесуалния кодекс.

(3). Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

(4). Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаването чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(5). При заявени получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. 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;

2. С международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя; цената за пощенската услуга се заплаща от административния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

Чл.7.(1). Работното време за работа с клиенти е както следва:

1. Административна сграда на Община Ихтиман, с административен адрес бул.”Цар Освободител” №123 – от Понеделник до Петък – от 08:00ч.до 12:00ч и от 13:00ч. до 17:00ч.

2. ТСУ – Община Ихтиман, с административен адрес – ул.”Полк.Б.Дрангов” №4а - от Понеделник до Петък – от 08:00ч.до 12:00ч и от 13:00ч. до 17:00ч.

3. МТД – Община Ихтиман, с административен адрес - ул.”Полк.Б.Дрангов” №4 - от Понеделник до Петък – от 08:00ч.до 16:30ч. /без почивка/

4. Кметства и администрации на кметските заместници – от Понеделник до Петък – от 08:00ч. до 12:00ч. и от 13:00ч. до 17:00ч.

(2). В случай, когато в помещението по ал.1 има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

(3). При необходимост, със заповед на Кмета на Община Ихтиман, разпределението на работното място може да се променя в услуга на потребителите, както и да е преминава към удължено работно време.

(4). Ръководителят на звеното за административно обслужване води дневник за случаите на удължено работно време на звеното и ежесечно уведомява Секретаря на Общината и Кмета на Общината за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд.

Чл.8.(1). Звеното за административно обслужване:

1. Предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

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

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. Приема заявления и искани, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък/технологична карта;

7. Дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. Предоставя заявените документи, след изготвянето им от компетентните структури;

10. Осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. Разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(2). Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензурирани изрази и немотивирани обидни квалификации, уронващи престижа на Общинския съвет и общинската администрация.

(3). Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Ихтиман, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.9. Община Ихтиман използва своето герб и знаме, както 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, на интернет страницанта си: <http://www.obshtina-ihtiman.com>

Раздел II

Служебно начало

Чл.10. Администрацията на Община Ихтиман е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна административна услуга.

Чл.11. Администрацията осигурява по служебен път документи, необходими за потребителя на административната услуга от други администрации, освен в случаите на обективна възможност.

Чл.12. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации.

Раздел III

Задължения на служителите по повод административното обслужване. Взаимодействие между служителите от звената за административно обслужване и останалите структурни звена.

Чл.13.(1). Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административните услуги и предоставят изготвени документи/индивидуални административни актове на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2). Пред Община Ихтиман, потребителите на административни услуги, могат да се представляват от други граждани или организации, с писмено пълномощно, с нотариална заверка на подписа.

(3). Писмени искания, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно вътрешната нормативна уредба за документооборота и деловодната дейност.

(4). Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК.

(5). Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. Да обработват преписките веднага след получаването им и предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. След приключването на задачата да съхраняват преписките при предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;
3. Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. Да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са постъпили при тях.
6. 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, освен ако не заместват отсъстващ поради отпуск, болнични, командировка служител;

7. Да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока за изпълнение, съгласно действащата нормативна уредба;

8. При отсъствие да предадат работните документи на определен от прекия ръководител заместник;

9. Да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес /пощенски коз, област, община, населено място, улица, номер, имена на получателя/наименование на учреждението/;

- регистрационен номер на писмото, на което отговаря;

Чл.14. Ръководителите на структурните звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюции към конкретен изпълнител в административната информационна система за документооборот;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението в системата за документооборот; да взимат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители и звена;

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.15. След като документите бъдат регистрирани в административната информационна система за документооборот, те се предават по предназначение, в деня следващ получаването им в администрацията, чрез деловодството.

Чл.16.(1). Кметът, заместник – кметовете и секретарят резолират служебни преписки, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в общинската администрация.

(2). Ръководителите на дирекции и отдели, възлагат с резолюция работата по служебните преписки на подчинените им служители.

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

Чл.17.(1). Резолираните документи се предават в деловодството, за предоставяне на изпълнителите, където се размножават в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в административната информационна система за документооборот на общината. Копията до лицата, посочени в резолюцията да се изпращат по електронен път.

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

(3). Когато с резолюцията е определен повече от едни изпълнител, отговорността за изпълнението на задача е на всички посочени в нея лица, като определеният на първо място отговаря за организацията на изпълнението.

(4). Всеки изпълнител на задача, е длъжен да изпрати до резолиращия становището, отговорът/изпълнението на резолюцията в срок, не по – късно от един работен ден преди крайния срок.

(5). Когато задачата е възложена на повече от един изпълнител, становището, отговорът/изпълнението на резолюцията се подготвя съвместно, като всеки се произнася по своята компетентност. В този случай, всички се подписват за изготвили.

Чл.18.(1). Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Кмета на Общината, а при негово отсъствие от заместник – кмет, определен със заповед на кмета.

(2). Административните актове се издават и подписват и от длъжностни лица от общината, определени със заповед на кмета и/или със специален закон.

(3). Документите се изготвят за подпис от името на кмета, заместник – кмета или секретаря на общината, или от длъжностните лица по ал.2 в зависимост от правомощията им.

Чл.19. При представянето на документ за подпис, с него се представя и искането/жалбата или преписката, по повод на които е подготвен отговорът или становището.

Чл.20.(1). Преди представяне на подпис документите се съгласуват, както следва:

1. Всички заповеди, преди подписване на кмета на общината, задължително се съгласуват в следния ред: Директор на дирекция, Юрисконсулт, Ресорен заместник – кмет/секретар.

2. Всички договори, преди подписването от кмета на общината се подписват от главен счетоводител след съгласуване с директор на дирекция, юрисконсулт, ресорен заместник – кмет/секретар.

3. Договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки, се съгласуват съгласно Вътрешните правила за обществените поръчки на Община Ихтиман.

Чл.21.(1). Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печат подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за съхранение в деловодството и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

(2). След поставяне на подпис и печат върху документа, в него не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

Глава трета ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Раздел I

Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

Чл.22.(1). Администрацията осигурява наличието на задължителната информация относно функциите и организацията на работата си, във връзка с предоставянето на административни услуги, в това число комплексни, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

(2). Администрацията предоставя информацията по предходната алинея в официалната интернет страница <https://www.obshtina-ihhtiman.com>, на информационните табла и в брошури, които всеки заинтересован може да получи

Раздел II

Изисквания към ръководителите и служителите за предоставяне на информация

Чл.25.(1). За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звената за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Ихтиман се задължават:

1. В 3-дневен срок от настъпването, да подават всички промени в звената за административно обслужване, а за актуализация на информационния масив.
2. Да подават информация за предстоящи процедури за обществени поръчки, търгове и конкурси и срокове за приемане на предложения и оферти по тях на служителите.
3. Да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2). Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документ от другите структурни звена на Община Ихтиман, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.26.(1). Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове.

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

(3). Организацията по изготвяне/актуализиране на информацията е задължение на служителите от звената за административно обслужване, с непосредствено участие на служителите от структурните звена, съгласувана от ръководителите и одобрена от секретаря на общината.

(4). Въвеждането/актуализацията на информацията в интернет страницата на общината се извършва от длъжностни лица, определени със заповед на кмета.

Глава четвърта

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, С НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ И ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Управление на качеството

Чл.27. При осъществяване на административното обслужване, служителите от звената за административно обслужване:

1. Спазват конфиденциалност и изисквания на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни /GDPR/ относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги;

2. Се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етически произход или религиозни убеждения;

3. При разговор по телефон с потребителите съобщават собственото и фамилното си име;

4. Се легитимират пред клиента с носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат. Отличителният знак е изготвен на български и английски език и се предоставя на служителите до 7 дни от тяхното назначаване;

5. Спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила;

6. Предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, разяснения и формуляри за предоставяните от Община Ихтиман административни услуги и за услуги, в които Общината е участващ административен орган;

7. Оказват помощ при попълване на място на формуляри, предоставят информация относно сроковете за отговор, дават разяснения по изискванията, в това число при искания, които се отнасят за комплексно административно обслужване;

8. След регистриране на преписката, предоставят на клиентите картонче с регистрационния номер на преписката и телефон за връзка с администрацията;

Чл.28.(1). Важен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване, за повишаване имиджа и доверието към администрацията, е качеството за приема и на създадените условия за административно обслужване.

(2). В помещенията, в които се осъществява административно обслужване, се осигуряват:

1. Указателни табели на български език;

2. Информационни табла с актуална информация;

3. Приветлива, чиста и безопасна обстановка, оптимални осветления, вентилация и отопление;

4. Места за попълване на искания/заявления, сигнали, предложения или жалби;

5. Удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. Формуляри на искания/заявления, листи, химикалки, брошури, анкетни карти за обратна връзка;

Чл.29.(1). Административните услуги, които извършва общинска администрация могат да бъдат обикновени, бързи и експресни.

(2). Заплащането на дължимите такси и цени и услуги се извършва съгласно Наредбата за определяне на администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Ихтиман

Чл.30.(1). При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативно определените и собствените на общината стандарти за обслужване:

1. Максимален срок за отговор на подадени в писма и устна форма предложение, сигнал или жалби от потребител, в това число и по повод на лошо администриране – 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи на 60 дни;

2. Максимален срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронна поща – до 7 дни от получаването. В случаите, когато е необходимо

извършване на проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

3. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 минути. В случай, че за отделни продукти, с които се работи, или броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но е не повече от 30 минути.

Раздел II

Обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл.31.(1). Общинска администрация взаимодейства и поддържа открит диалог с потребителите на услуги, с неправителствени организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество по повод на административното обслужване и с цел непрекъснатото му подобряване.

(2). За измерване удовлетвореността на клиентите от предоставяните административни услуги и за дейността на администрацията, Община Ихтиман, създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. Дневник на мнения, предложения от граждани;
2. Анкети;
3. Възможност за подаване онлайн на сигнали за корупция;
4. Телефони, електронна поща и др.

(3). Община Ихтиман проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по – малко от веднъж годишно, а резултатите от анализираната информация се осъждат и оповестяват.

(4). В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Чл.32.(1). Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

(2). Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на Община Ихтиман, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл.33. Общинската администрация отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация /ИИСДА/ веднъж годишно. Отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в системата, се определят със заповед на кмета.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1 По смисъла на Вътрешните правила

1. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията.
2. „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 осъществяването на права или задължения;
 - в/ извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физически или юридически лица;
 - г/ експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или овластена организация.
3. „Комплексно административно обслужване” е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителя да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или създавани от извършващия административната услуги първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- §2. Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги и технологични карти на процесите се актуализират при необходимост в срок до един месец. Те са неразделна част от настоящите Вътрешни правила. За тяхното актуализиране отговарят директорите на дирекциите по компетентност.
- §3. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на общината.
- §4. Настоящите Вътрешни правила се утвърждават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.
- §5. Всички служители на Община Ихтиман, се запознават с настоящите вътрешни правила и носят дисциплинарна отговорност, по отношение навременното и законосъобразно оформяне на документите, свързани със заявената от потребителя административна или комплексна услуга, както и лична отговорност за спазване на етичните норми на поведение в отношенията с гражданите, по време на цялостния процес на административното обслужване.

Изготвил:

/Стефани Балабанова –
Главен експерт/