ОБЩИНА СИЛИСТРА

✉ул. "Симеон Велики" № 33
7500 Силистра

☎(086) 82 42 43 Факс:(086) 82 33 43
E-mail: mayor@silistra.bg

Утвърдил:
Секретар:

Инж. НИКОЛАЙ НЕДЕЛЧЕВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

За организация на административното обслужване

В Община Силистра

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Силистра служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, както и за регламентиране на характера и последователността на извършваните от тях дейности.

Чл.2. Настоящите вътрешни правила се прилагат спрямо всички административни услуги,предлагани от Община Силистра, независимо от начина на тяхното предоставяне.

Чл.3. Административното обслужване в Община Силистра се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за държавния служител и действащото законодателство на Република България, в съответствие с Устройствения правилник на Община Силистра, Хартата на клиента, Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Силистра, както и при гарантиране на:

1. Равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители на административни услуги, равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване за всички граждани и юридически лица, независимо от особеностите на потребителите като етническа принадлежност, пол, образование, възраст, социално положение, религиозни убеждения, физически или умствени увреждания и др;
2. Осигуряване на пълна и общодостъпна информация за актовете, видовете административни услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване; срокове; необходими документи; правата на потенциалните потребители в процеса на обслужването; възможностите за защита на законните им права и интереси в случай на допуснати от служители на администрацията нарушения; при откази за извършване на административни услуги или лошо администриране;
3. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги;
4. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.
5. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
6. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;
7. Осъществяване на административното обслужване в условията на координация и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване, за постигане на общ

и функционален контрол по отношение процеса на обслужването и качеството на предоставяните услуги;

8. Предоставяне на административните услуги на основата на комуникация и обратна връзка относно качеството на административното обслужване, посредством периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
9. Проява на любезно и отзивчиво отношение към всички потребители, както и проява на особено внимание към потенциално неравностойните обществени групи;
10. Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и утвърдени правила законосъобразно, своевременно точно, при запазване на коректност и конфиденциалност относно факти и сведения, станали известни на общинските служители при или по повод изпълнение на задълженията им по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Чл.4. Работа по създаването, движението и съхранението на явната, входяща и изходяща и вътрешно – ведомствена документация на Община Силистра се извършва съгласно утвърдените Вътрешни правила за документооборота в община Силистра.

Чл.5. Условията и редът за приемане, обработка и изпълнение на заявления за предоставяне на административни услуги по електронен път от администрацията на Община Силистра са уредени във „Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Силистра“.

Чл.6. /1/ „ Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Силистра.

/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/ „ Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна от Община Силистра на физическо или

юридическо лице, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

/4/ Исканията, внесени устно за извършване на административна услуга се отразяват в протокол.

/5/ Исканията за административна услуга и приложенията към тях мотат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от Община Силистра. 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/ 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/ При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалния административен акт се изпраща:

1. 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. 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 Силистра на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.
3. По друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
4. Община Силистра 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 пощенски услуги.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. /1/ Административното обслужване в Община Силистра се осъществява чрез „ Центъра за информация и услуги“, обозначен с указателни табели на български език, отдел „ Местни данъци и такси“ и отдел „ ГРАО“, разположени на партера в сградата на Общината, на адрес ул. „ Симеон Велики“ 33

/2/ Административното обслужване в Община Силистра се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации.

Чл. 8. Община Силистра задължително използва логото и слогана на държавната администрация при:

1. Изготвяне на информационни материали, свързани с хартата на клиента;

2. Изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата;

Чл. 9. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на обслужване на потребителите на административни услуги.

Чл. 10. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на Община Силистра и на информационните табла.

Чл. 11. / 1 /Работното време за работа с клиенти на общинската администрация е от **08.00** до **17.00** часа с обедна почивка от **12.00** до **13.00** часа, с почивни дни – събота и неделя.

/ 2 / Работното време на „ Центъра за информация и услуги“ е от **-8.00** до **17.00** часа в работни дни. На служителите в Центъра е осигурен различен ред за ползване на почивките, определени с работен график, така, че да се осигури непрекъсваем режим за работа с потребителите на административни услуги.

/ 3 / Когато в помещенията има потребители на административна услуга в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, т.е. не по – късно от **19:00** часа.

/ 4 / При необходимост, в случаите на извънредна ситуация, временно Кметът на общината може със специална заповед да променя работното време, в която упоменава новите граници.

/ 5 / Кметът на общината може да въвежда гъвкаво работно време за работа на всички, или отделни структурни звена в общинската администрация и звената към нея, което се урежда в нарочна заповед, при спазване на установеното 8 – часово работно време за служителите, чрез работа по график.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. / 1 / Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абревиатури, съкращения и препратки.

/ 2 / Информация за реда, организацията и видовете услуги, предоставяни от администрацията на Община Силистра може да бъде получена от:

1. Служител „ Пропуск и информация“;
2. Служителите в „ Центъра за информация и услуги“, както и на местата посочени в чл. 7, ал. 1 от настоящите Правила;
3. Телефон за информация и централа – (086) 816 240 / 816 333 за Община Силистра;

Телефон на отдел „ Местни данъци и такси“ (086) 816 237 / 816 291

Телефон на отдел „ ГРАО“ 086 816 225

4. Интернет адрес www.silistra.bg;
5. Информационните табла в местата по чл.8, ал.1 от настоящите Правила.

/ 3 / Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в:

1. „ Център за информация и услуги“ в сградата на Общината, находяща се на ул. „Симеон Велики“ 33 и описаните места по чл. 7, ал.1 от настоящите правила;
2. На интернет адрес: www.silistra.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 13. / 1 / Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

/ 2 / Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, интернет – страницата на общината;

/ 3 / Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

/ 4 / Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от звеното за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

Чл.14. /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/ 2 / Технологичните карти на процесите, се изготвят от служителите на структурните звена за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 18 (1)Община Силистра служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяната от общинската администрация административна услуга.

/ 2 / Община Силистра осигурява служебно и безплатно събраните от нея данни, необходими за осъществяваното административно обслужване 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;

/ 3 / Уведомяване и искане за предоставяне на данните по ал. 2 се извършва автоматично по електронен път като вътрешна електронна административна услуга;

Чл. 19. / 1 / Исканията, внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец.

/ 2 / Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК и Наредбата за определянето и администрирането на местните данъци и на местните такси и цени на услуги на територията на Община Силистра.

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

Чл. 20. / 1 / За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звената по чл. 4, ал. 1 ръководителите и служителите в структурните звена в Община Силистра се задължават:

1. Да подават в 3 – дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на Началник отдел „ Административно и информационно обслужване“ по компетентност;
2. Да подпомагат служителите от фронт – офисите на общината с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качественото обслужване на потребителите;

/ 2 / Служителите от звената по чл. 4, ал. 1 могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Силистра, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 21. / 1 / Служителите от местата по чл. 7, 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 / Служителите в „ Центъра за информация и услуги“:

1. Предоставят информация за издаваните актове и предоставяните административни услуги на достъпен и разбираем език;
2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. Разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по установения ред;
4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административното обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. Дават информация за хода на работата по преписката;
8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществяване на административно обслужване;
10. Осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. Разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
12. Изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/ 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 ЗДАФ;
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 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;
6. Да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
9. Да предават документите за експедиция в деловодството с:
   - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
   - с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.22. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението чрез електронната система за документооборот;
2. 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 онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл. 23. След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 24. / 1 / Определено от Кмета на Общината длъжностно лице преглежда кореспонденцията, служебните преписки и ги резолира в деня на получаването, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в общинската администрация.

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

/ 3 / Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/ 4 / Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл. 25. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или 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 лице.

Чл. 26. / 1 / Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени, съгласно Заповедите на Кмета на Общината и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.27. / 1 / Община Силистра приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни, съгласно чл. 29 от АПК.

/ 2 / Пред Община Силистра потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации

/ 3 / Община Силистра предоставя услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен такива, за които е предвидена в закон особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

/ 4 / Административните услуги, предоставяни от Община Силистра по електронен път, са вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

/ 5 / Общинска администрация Силистра, в качеството си на доставчик на електронни административни услуги не може да откаже приемането на електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на закона, както и да откаже издаването на електронни документи, съгласно чл. 11 от ЗЕУ и Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Силистра.

/ 6 / Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Силистра.

/ 7 / 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 и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Силистра.

/ 8 / Община Силистра приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания – в рамките на работното си време.

/ 9 / Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Силистра.

/ 10 / Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на административния орган – Община Силистра, се смятат подадени в срок. За исканията, подадени в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 28. / 1 / Община Силистра изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, с възможност за осигуряване на „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Силистра.

/ 2 / 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 на територията на Община Силистра, приета от Общинския съвет.

/ 3 / Изпращането на изходящи електронно подписани документи от Община Силистра адресирани до получателите на електронни административни услуги, се извършва съгласно Вътрешните правила за

предоставяне на електронни административни услуги от Община Силистра и чл. 26 от ЗЕУ.

Чл. 29. Община Силистра предоставя на получателите на административни услуги достъп до своите актове и до всички изявления и данни , събрани за получателя, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

Чл. 30. При работа с клиенти, служителите от съответното звено за административно обслужване, по чл. 7, ал. 1 от настоящите Правила, спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Силистра с Хартата на клиента.

Чл. 31. / 1 / Община Силистра създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни карти и кутии за поставянето им, относно удовлетвореността от административното обслужване в Община Силистра, разположени на местата определени в чл. 7, ал. 1 в настоящите Правила;
2. Пощенска кутия и книга за сигнали и предложения, разположени в „ Центъра за информация и услуги“ в сградата на Общината;
3. Възможност за подаване на онлайн Анкетна карта на интернет адрес www.silistra.bg, както и за коментари, похвали или оплаквания;
4. Възможност за подаване на сигнали за корупция в общинска администрация на горещата телефонна линия (тел. 086 816 250), в специално поставена кутия за сигнали за корупция в Центъра за информация и услуги и чрез електронно заявление за подаване на сигнал за корупция на интернет адрес: press@silistra.bg.
5. Създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет.

/ 2 / Община Силистра проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по – малко от веднъж годишно.

/ 3 / Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

/ 4 / В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

Чл. 32. 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 предоставяните услуги.

Чл. 33. / 1 / Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник – кметове;

3. Секретар;

4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели и сектори.

/ 2 / Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством:

1. Справка за движението на преписката им на място в „ Центъра за информация и услуги“.
2. Подаване на сигнал или жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги на гишета „ Деловодство“ в „ Центъра за информация и услуги“.

Чл. 34. / 1 / Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/ 2 / Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

/ 3 / Срокът за извършване на административна услуга на граждани 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 електронната система.

Чл.35. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Силистра.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. / 1 / Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга под контрола на ръководителите на съответните структурни звена.

/ 2 / Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена, след съгласуване с юрисконсулт, утвърждават се от Секретаря на Община Силистра и са неразделна част от Правилниците за дейността на Дирекциите и самостоятелно обособените отдели.

§2. Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

§3. Настъпили промени или заличавания в списъка с наименованията на административните услуги, се заявяват за вписване в 7 – дневен срок от

влизането в сила на акта, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга.

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

§5. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Силистра.

§6. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§7. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им от Секретаря на Община Силистра.