



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



Утвърдил,

**ХРИСТО КАРАБЕКIROV /п/**

Секретар на Община Котел

в сила от 01.10. 2020 г.

## **Раздел I.**

### **Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Котел служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

## **Раздел II.**

### **Принципи на административното обслужване**

**Чл. 2.** Административното обслужване в Община Котел се осъществява при спазване на принципите установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс ( АПК ), Наредбата за общите правила за административното обслужване и Хартата на клиента на Общината, както и при гарантиране на:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. Стандарти за качество на административното обслужване;
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. Измерване на качество на предоставяните услуги и удовлетвореността на потребителите;
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път/или в брой.

**Чл.3.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на имиджа и доверието към администрацията е качеството на приемането на заявления за достъп до услуги, предоставянето на информация за тях,

обработването и обратната връзка за удовлетвореността на потребителите от обслужването.

Отдел „Административно, техническо, информационно обслужване и връзки с обществеността” и Дирекция „Местни приходи“ организират цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

### **Раздел III.**

#### **Организация на административното обслужване**

**Чл.4. (1)** Административното обслужване в община Котел се осъществява чрез:

1) Отдел „Административно, техническо, информационно обслужване и връзки с обществеността“ и Дирекция „Местни приходи“ намиращи се съответно в гр.Котел, пл. „Възраждане“ № 1 и ул. „Алеко Богориди“ № 1.

2) Кметствата и кметските наместничества на територията на общината под ръководството на секретаря на общината.

Сградите са обозначени с указателни табели на български език и са достъпни за хора с увреждания и/или със затруднения в придвижването.

**Чл.5 (1)** Работното време за работа с граждани е от понеделник до петък, от 8.00 до 17.00 ч. с обедна почивка от 12.00 до 13.00 ч.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време

(3) Приемният ден на кмета на общината е всеки вторник от 10:00 до 12:00 ч.

(4) Приемният ден за всички заместник-кметове е всяка сряда 09:00 до 12:00 ч.

(5) Административното обслужване в община Котел се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена на общинската администрация и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл. 6(1)** При осъществяване на административното обслужване служителите в звената за административно обслужване имат следните задължения:

1. Да се отнасят учтиво и с уважение към посетителите и да не проявяват агресивно поведение;
2. Да бъдат внимателни и търпеливи към клиентите и да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. Да оказват приоритетно внимание на потребителите пред текущата си дейност;
4. Да не водят лични разговори и да не консумират храни и/или напитки в присъствието на потребители;
5. Да прилагат принципа на Комплексно административно обслужване, като работят съвместно със служителите от други дирекции и отдели и администрации, ако е необходимо;
6. Да 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;
7. Да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
8. Да приемат заявления и искания(по образец),жалби и протести, сигнали и предложения;
9. Да приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
10. Да проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга,
11. Да дават информация за хода на работата по преписките;
12. Да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
13. Да предоставят исканите документи;
14. Да спазват конфиденциалност, относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали;
15. Да осъществяват контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
16. Да разясняват начина на плащане на заявената административна услуга.
17. Да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак – бадж със снимка и данни за имена, длъжност, администрация, звено, към които принадлежат;

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

## Раздел IV.

### Канали за достъп

**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 Котел:

1. предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи гишета за обслужване, телефон, поща, Интернет страница, електронна поща и др., в зависимост от потребностите на потребителите;
2. предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на гражданите и бизнеса.
3. осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребители с различни потребности да получат необходимото внимание и уважение при осъществяване на административното обслужване.

## Раздел V.

### Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

**Чл.8. (1)** Отдел „Административно, техническо, информационно обслужване и връзки с обществеността“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Котел.

**(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.9. (1)** Информация за предоставяните от община Котел услуги може да бъде получена:

1. На място в сградите на общината;
2. На интернет адрес [www.kotel.bg](http://www.kotel.bg);
3. Чрез Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

**(2)** Образците на заявления /искания /за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в звената за административно обслужване за предоставяните от тях услуги;
2. на интернет страницата: [www.kotel.bg](http://www.kotel.bg), с възможност за изтегляне.

**Чл.10. (1)** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-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 източници.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от структурните звена, съгласувано и одобрено от секретаря на общината.

## Раздел VI.

### Служебно начало

**Чл.11.** Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

**Чл.12.** Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, осигуряват по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.13** Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл.14(1)** Искания/заявления за извършване на административни услуги и приложенията към тях, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез Отдел „АТИО и ВО“ – гише „Деловодство“, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на

административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава V, раздел I от Административнопроцесуалния кодекс.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

(4) Индивидуалният 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.

(5) При заявено 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. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(6) В звената за административно обслужване се приемат заявления/ искания, които се отнасят до комплексно административно обслужване.

- Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

- наименованието на административната услуга/индивидуалният административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
- информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа;
- начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

При подаване на заявлението заявителят заплаща на органа съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Към заявлението се прилагат:

- попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

- информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
- документ за платена такса, ако такава се изисква.

Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

## **Раздел VII.**

### **Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване**

**Чл.15.** За навременното и пълно осигуряване на информация ръководителите и служителите в структурните звена в Община Котел се задължават:

1. Да подават в три дневен срок на съответния служител по компетентност всички актуализации на информация;
2. Да подават информация за предстоящи търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на община Котел;
3. Да подпомагат на служителите в звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

**Чл.16. (1)** Всички документи във връзка с предоставянето на административни услуги се приемат от потребителите от служителите в Отдел „АТИО и ВО“ - гише „Деловодство“ и гишета „КАО“ и дирекция „Местни приходи“.

**(2)** 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, респективно по резолюция, определения срок;
2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за Държавния 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 попаднали при тях;

6. Да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани или са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7. Да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата писмено за причините налагачи удължаване на срока;

8. При отсъствие/отпуск, болнични, командировка/ да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. Да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес/ пощенски код, област, община, населено място, улица, №, трите имена на получателя, наименование на организацията/;

- с входящия номер на писмото на което се отговаря.

**Чл.17.** Ръководителите на структурните звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система „EVENTIS” за регистрация и контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението им в електронната система „EVENTIS”, 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 изпълнението на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

**Чл.18.** След като се заведат и регистрират чрез електронната система „EVENTIS” за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл.19. (1)** Кметът, заместник кметовете, секретарят и главният архитект на общината преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на

получаването като ги насочват към съответните директори на дирекции, началници на отдели или други структурни звена и /или отделни служители на администрацията.

(2) Ръководителите на дирекции, отдели и други структурни звена възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, указания към него, срок за изготвяне, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

**Чл.20. (1)** Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копия от материала се изпраща до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движението на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на общината.

(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 изпълнение на задачата е на първия посочен в нея.

(4) Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно като всеки се произнася по неговата компетентност.

**Чл.21.** 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 заместник кмет или друг служител, при наличие на делегирани права по смисъла на Закона за местното самоуправление и местната администрация или друг специален закон.

**Чл.22.** Упълномощаването се извършва със заповед, в която изрично се изброява обема и вида на дейностите и лицата, които се упълномощават да подписват от името на кмета на общината.

**Чл.23.** При предоставяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага първичния документ или преписката по повод на който е съставен.

**Чл. 24. (1)** Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане печата на общината. Всички документи се предават, подписани, правилно оформени и адресирани, като се предоставят и указания за начина на изпращане. Документите се окомплектоват с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране, който остава заедно с преписката при отговарящия за изпълнението.

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

## Раздел VIII.

### Взаимодействие с потребителите на услуги

**Чл. 25.** Административното обслужване в общинската администрация се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в общинската администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;

2. при водене на телефонни разговори, служителите в общинската администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име и администрацията, на която принадлежат;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон, срокът за отговор е веднага, или не по-късно от 20 минути;

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, времето за изчакване е не повече от 20 минути.

7. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две работни места;

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно работно място.

**Чл. 26 (1)** Община Котел приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред община Котел потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани и организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания приети от служителите от Отдел „АТИО и ВО“ - гише „Деловодство“, се регистрират по общия ред.

(4) Исканията направени устно се отразяват в протокол подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило и се регистрират по общия ред.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Котел.

(6) За исканията подадени по пощата, включително и по електронната в извънработно време, сроковете за приемане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл. 27. (1)** Община Котел изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, 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 Котел.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиенти се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Котел, приета от ОбС - Котел и достъпна през сайта на общината.

**Чл. 28.** При работа с клиенти служителите от Община Котел спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Котел с Хартата на клиента и настоящите вътрешни правила.

**Чл. 29.** Община Котел създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания или сигнали срещу корупция във фоайето на общината;

2. Възможност за подаване на писмени коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция в общинската администрация.

## Раздел IX.

### Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистри

**Чл. 30.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл.31. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

**(2)** Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

## Раздел X

### Предоставяне на електронни административни услуги

**Чл.32.** „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация -предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

г) ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

В Община Котел се предоставят електронни услуги от първо, второ и трето ниво.

**Чл.33.** При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Котел се стремят да следват следните принципи и препоръки:

1. да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;
2. да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;
4. да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;
5. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;
6. да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

**Чл. 34.** Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

## Раздел XI

### Приемане на заявления за електронни административни услуги

**Чл.35.** (1)Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2)При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Котел

3)Община Котел оповестява чрез официалната си интернет страница официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(4)Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

(5)Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(6)На заявителя се дава възможност да разглежда подадените от него заявления.

(7) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

(8) Когато заявлението се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по ЗЕИ, пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Котел.

(10) Община Котел не може да откаже приемането на електронни документи, изявления, издадени и подписани, като електронни документи съгласно изискванията на закона, както и да отказва издаването на електронни документи.

## **Раздел XII**

### **Електронно връчване**

**Чл. 36.** (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

## **Раздел XIII**

### **Организация на контрола по изпълнението и по спазването на сроковете**

**Чл. 37.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

**Чл. 38.** Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Кмет;

2. Заместник кметове;
3. Секретар;
4. Главен архитект
5. Ръководители на звена- директори на дирекции и началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система „EVENTIS” на гише „Деловодство“ или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършената административна услуга.

**Чл. 39.** (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7 / седем/ дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административната услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в електронната система „EVENTIS”.

**Чл. 40.** Всички дейности по документите от регистрацията до предаването и за архивиране се изпълняват съгласно настоящите правила и Устройствения правилник.

## **Раздел XIV**

### **Допълнителни разпоредби**

**Чл. 41.** (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Котел.

(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 и задължения;