



# О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17, тел.: 054/800 810

e-mail: [mayor@shumen.bg](mailto:mayor@shumen.bg), <http://www.shumen.bg>

**УТВЪРДИЛ: /П/  
ХРИСТО ПАВЛОВ  
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ШУМЕН**

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ШУМЕН**

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър (НАР), чл. 2 от Наредбата за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

### **Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** (1) Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Шумен служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и взаимодействието с други административни органи при комплексно административно обслужване.

(2) Правилата осигуряват 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, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им, както и извършване на периодичен анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания/плащания по електронен път, с платежна карта/, и извършването на контрол на тези дейности.

**Чл. 2.** (1) Административното обслужване в Община Шумен се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за

администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Общината и на правилата в Инструкцията за деловодната дейност на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен.

(2) Община Шумен веднъж годишно изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(3) Община Шумен на тримесечие извършва анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане.

**Чл. 3.** (1) „Административно обслужване” (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Шумен.

(2) „Комплексно административно обслужване” (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Шумен, 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.

(3) „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. извършване на консултации, 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. извършване на експертизи, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

(4) Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Община Шумен, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

## Глава втора.

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 4.** (1) Административното обслужване в Община Шумен се осъществява във:

1. Център за административно обслужване /ЦАО/ към дирекция „Гражданска регистрация, административно, правно обслужване и логистика”, оборудван с указателни табели на български и английски език. ЦАО се в сградата на Общината с адрес гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17;

2. отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци” в сградата на Община Шумен, находяща се в гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17;

3. интернет страницата на Общината.

(2) Заплащането на административните услуги в ЦАО и в залите за обслужване на граждани от отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци” се осъществява на гише „Каса” с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(3) Комплексното административно обслужване в Община Шумен се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл. 5.** Община Шумен задължително използва своите 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 страницата.

3. изготвяне на служебни карти и други отличителни знаци, свързани с изпълнението на служебните задължения.

**Чл. 6.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Шумен и на информационните й табла.

**Чл. 7.** (1) Работното време за обслужване на клиенти в ЦАО е от понеделник до петък от 8:30 ч. до 18:00 ч. без прекъсване;

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

(3) При необходимост от промяна на установеното работно време, кметът на община Шумен издава заповед.

Глава трета.

**ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 9.** (1) Административното обслужване се извършва чрез интернет страницата на Общината, Центъра за административно обслужване и Регистъра на услугите от Административния регистър, който е електронна база от данни, поддържана чрез интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Шумен, както и за реда и организацията за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора в неравностойно положение;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 10.** (1) Информация за предоставяните от Община Шумен услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в Центъра за административно обслужване, в отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци”, в сградата на Общината, находяща се в гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17;
2. интернет страницата на Община Шумен на адрес: [www.shumen.bg](http://www.shumen.bg);
3. регистъра на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в:

1. в Центъра за административно обслужване и в залите за обслужване на граждани в отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци”, находящи се в сградата на Общината, находяща се в гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17;
2. на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“.

**Чл. 11.** (1) Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на кмета на община Шумен. Копие от нея се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители. Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на Община Шумен служители, в срок 3 дни от деня съответно на

промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, електронните системи, поставени на двата входа на Общината, интернет страницата на Община Шумен;

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни съответстват на Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, вписан в „Административния регистър“;

(4) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от ЦАО с непосредствено участие на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителя на съответното структурно звено в Община Шумен.

#### Глава четвърта. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

**Чл. 12.** (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления (по чл. 4, ал. 1) от настоящите Правила, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Общината.

**Чл. 13.** (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(3) 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.

**Чл. 14.** (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, от началник отделите,

като технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

Глава пета.

## **ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 15.** (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи информационно обслужване, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Шумен се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в звената за административно обслужване на съответния служител по компетентност;
2. 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 документи от другите структурни звена в Община Шумен, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл. 16.** (1) Служителите от Центъра за административно обслужване приемат документите във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готовите документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

(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, респ. по резолюция, определения срок;
2. да съхраняват след приключване на задачата преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
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/или 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. заместващите задължително да обработват документите /регистрирани, резолирани/ до замествания служител;
8. да информират писмено прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата, за причините, налагащи удължаване на срока;
9. да предадат при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) работните документи на свой заместник, определен от прекия ръководител, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
10. да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител при напускане на длъжността;
11. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято);
  - входящ номер на писмото, на което се отговаря.

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

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

**Чл. 18.** За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите поадминистративното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен.

**Чл. 19.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

**Чл. 20.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, описан в Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл. 21.** (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, 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.

#### Глава шеста.

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ**

**Чл. 22.** (1) Община Шумен приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс. За устно искане регистраторите издават Протокол/Приложение № 1.

(2) Пред Община Шумен потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на община Шумен.

(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, Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Шумен.

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

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



**Чл. 23.** (1) Община Шумен изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, посочени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Шумен, приета от Общински съвет-Шумен.

(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 Шумен, приета от Общински съвет-Шумен.

**Чл. 24.** При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Шумен с Хартата на клиента и Етичния кодекс.

**Чл. 25.** (1) Община Шумен създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО;

2. анкетни карти и форуми в интернет страницата на Община Шумен;

3. попълване на Анкетна карта в ЦАО.

(2) Община Шумен проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно.

(3) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(4) Потребителите, неправителствените организации на граждани и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет страницата на Община Шумен.

## **Глава седма.**

# **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

## **Раздел I.**

### **Общи положения**

**Чл. 26.** (1) „Ниво на предоставяне на услугата” е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

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

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

3. 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;

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

(2) В Община Шумен се предоставят електронни административни услуги на „ниво 3“.

**Чл. 27.** (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

(2) Община Шумен осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

**Чл. 28.** (1) При изграждането на електронни административни услуги Община Шумен следва 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 от електронната административна услуга.

**Чл. 29.** (1) Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Приемане на заявления се извършва от служителите от дирекциии БФРЗ, ГРАПОЛ и ТСУ на Община Шумен.

**Чл. 30.** (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 Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Шумен.

(3) Община Шумен оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(4) Заявлението се счита за получено от заявителя в момента на постъпване в информационната система на Община Шумен.

(5) Пълнотата 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 Закона за електронна идентификация, пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се приемат от отговорните за извършването на електронната административна услуга общински служители от съответната дирекция при Община Шумен.

## **Раздел II. Електронни плащания**

**Чл. 31.** (1) Община Шумен, като доставчик на електронни административни услуги е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни инструменти, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

(2) В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

(3) Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

(4) Плащането се счита за извършено, когато Община Шумен получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

### **Раздел III.** **Електронно връчване**

**Чл. 32.** (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 от Закона за електронно управление.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи - резултат от изпълнение на електронни административни услуги.

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

(4) Проверката на пълнотата 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.

### **Глава осем.** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО** **СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

**Чл. 33.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 34.** (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар на Общината;
4. Директори на дирекции, началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на заявителите на услуги, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет или лично в ЦАО.

**Чл. 35.** (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато 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, който не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

**Чл. 36.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен и Устройствения правилник на общинската администрация на община Шумен.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** (1) Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от секретаря на Общината.

(2) Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила в Община Шумен.

**§ 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.** Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват настоящите Правила.

**§ 4.** Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация, сканиране и контрол на документооборота в Община Шумен.

**§ 5.** Контролът по спазване на вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.

**§ 6.** Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването.

Съгласувал: /П/

Румен Въков, Началник отдел ПОиЗОП

.....

Изготвил: /П/

Катя Иванова, Директор на дирекция ГРАПОЛ

.....

27.01.2025 година

Град Шумен



# ОБЩИНА ШУМЕН

9700 гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17, тел.: 054/800 810

e-mail: [mayor@shumen.bg](mailto:mayor@shumen.bg), <http://www.shumen.bg>

## ПРОТОКОЛ

Днес \_\_\_\_\_, служителят \_\_\_\_\_  
на длъжност \_\_\_\_\_  
в            Община                    Шумен,                    дирекция                    \_\_\_\_\_,  
отдел \_\_\_\_\_

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят \_\_\_\_\_, с постоянен или настоящ адрес: гр./с. \_\_\_\_\_, ул. (ж.к.) \_\_\_\_\_, тел. \_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_, електронна поща \_\_\_\_\_, устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

1. Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,  
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

1. Като вътрешна препоръчана пощенска пратка
2. Като вътрешна куриерска пратка
3. Като международна препоръчана пощенска пратка
4. Лично от звеното за административно обслужване
5. По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: .....

Заявител: .....

(подпис)

(подпис)