



ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

ЗАПОВЕД

№ 759/31.12.2018г.

гр.Бяла Слатина

На основание на чл.44, ал. 2 и в изпълнение на на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба 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

НАРЕЖДАМ :

1. Утвърждавам Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в Община Бяла Слатина.
2. Вътрешните правила да се публикуват на интернет страницата на Община Бяла Слатина и да се доведат до знанието на всички общински служители електронно.
3. Отменям Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Бяла Слатина, утвърдени с моя заповед № 754/27.12.2013 г.
Контрол по изпълнението на заповедта ще упражнявам лично.

ИНЖ. ТИХОМИР ТРИФОНОВ
ЗА КМЕТ НА ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА
СЪГЛАСНО ЗАПОВЕД № 1/02.01.2018г.

Съгласувал:
Цветелина Андровска - Илиева
Директор на дирекция „Правна“

Изготвил:
Бисерка Бурдиняшка
Директор на дирекция АПИО

ЗАПОВЕД № 759/31.12.2018 г.
УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ТИХОМИР ТРИФОНОВ
ЗА КМЕТ НА ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА
СЪГЛАСНО ЗАПОВЕД № 1/02.01.2018 г.



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за реда и организацията на административното обслужване в Община Бяла Слатина

на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба 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



декември, 2018 г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Предмет, обхват и действие

Чл.1. (1) С Правилата се урежда организацията на административното обслужване в Община Бяла Слатина.

(2) Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Бяла Слатина служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за 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 Бяла Слатина;
2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Община Бяла Слатина;
3. регламентират начините за обратна връзка от потребителите;
4. Регламентират взаимодействието с потребителите 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 Бяла Слатина се осъществява на български език при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и Инструкцията за информационно-деловодната дейност в общинска администрация Бяла Слатина и при гарантиране на :

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани 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 работата при предоставянето 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) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл. 5, ал.1.

(3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място и на разположение на потребителите на интернет страницата на Община Бяла Слатина.

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

1. спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Община Бяла Слатина с Хартата на клиента, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Етичния кодекс за поведение на служителите в общинска администрация Бяла Слатина;

2. отнасят се към всички клиенти равнопоставено;

3. носят отговорност за ефективна комуникация с потребителите на услуги, като ги подпомагат при оформяне 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, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите;

5. спазват благоприличието и 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

Звено за административно обслужване

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

1. „Център за информация и услуги на гражданите“ (ЦУИГ), обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината с адрес гр. Бяла Слатина, ул. "Климент Охридски" № 68, партерен етаж;

2. администрации на кметовете на кметства в населените места на Община Бяла Слатина – за предоставяне на административни услуги, предоставени им в компетентност съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба;

3. електронно – през интернет страницата на Общината.

(2) Звеното за административно обслужване е достъпно за хора с увреждания.

(3) Заплащането на административните услуги в ЦУИГ 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 или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2) Редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в исканията/заявленията, 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 пета, раздел I от Административно процесуалния 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. Лицата, които не владеят български език могат да ползват родния си или друг посочен език. Ако заинтересованото лице не си е осигурило преводач се назначава такъв, като разноските за превода са за негова сметка.

(4) 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.

(5) 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.

(6) 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. 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. Център за услуги и информация на граждани, ул. „Климент Охридски“ № 68 е от понеделник до петък от 8.30 до 17.30 ч. без прекъсване;

2. администрациите на кметствата е от 08,30 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,30 ч.

(2) В случаите, когато в помещенията 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 Бяла Слатина, разпределението на работното време може да се променя в услуга на потребителите, както и да се преминава към удължено работно време.

(4) Ст. експерт „Човешки ресурси“ следи междудневните и междуседмичните почивки на служителите в звеното за административно обслужване да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

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 искания, 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 нецензурни 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 Бяла Слатина, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.9. Община Бяла Слатина 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 си;

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

Раздел II

Служебно начало

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

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

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

Чл. 13. За помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се ползва ЦИУГ.

Раздел III

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 14. (1) При осъществяване на административното обслужване, общинската администрация изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното административно обслужване (КАО) в Община Бяла Слатина се извършва само чрез ЦУИГ във взаимодействие с отделните звена на Общината и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО се подпомага от служителите в ЦУИГ с непосредственото участие на служителите от структурните звена на администрацията и е под ръководството на Директора на Дирекция „Административно и информационно обслужване и връзки с обществеността”.

Чл. 15. Искане за КАО се подава в ЦУИГ, когато администрацията на Община Бяла Слатина е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в него.

Чл. 16. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Общинска администрация Бяла Слатина, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административно процесуалния кодекс.

(2) Общинска администрация Бяла Слатина:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административно процесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 6, ал. 6;

5. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 17. (1) Заявяването на услугата пред Общинска администрация Бяла Слатина, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (*Приложение № 2*).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Общинска администрация Бяла Слатина съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на касата на ЦУИГ; по банков път или на ПОС терминал, който се намира в ЦУИГ.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена на ПОС терминал такса в ЦУИГ. Документът за плащането се прилага към заявлението от служителят в ЦУИГ.

(4) В настоящото производство Общинска администрация Бяла Слатина не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) Общинска администрация Бяла Слатина:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, ал. 3;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Общинска администрация Бяла Слатина.

Чл.18. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Община Бяла Слатина, заявителят подава единствено искане в ЦУИГ, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

(2) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(3) Технологичните карти на административните услуги се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

Раздел IV

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен „Regix“

Чл. 19. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки /полета в Средата за междурегистров обмен 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.20. (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.

Чл.21. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от общинска администрация, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за

което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от общинска администрация имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), както и за служебни справки с оглед изпълнение на законовите задължения на Общината.

Чл.22. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда в деловодната система, когато касае извършване на административна услуга, съгласно утвърдените правила за документооборота.

Чл.23. Въз основа на получената по реда на чл. 21 и чл.22 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.24 Издаденото по реда на чл. 21 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система и се принтира и съхранява на хартиен носител към преписката.

Чл.25 Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел V

Информация за административните услуги

Чл. 26. (1) Общинска администрация Бяла Слатина извършва административни услуги в съответствие с Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и в съответствие с дейностите и функциите на общинска администрация, регламентирани в нормативните актове.

(2) Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация Бяла Слатина, са вписани в Регистъра на услугите, раздел „Административни услуги и режими”, който е електронна база данни, поддържани чрез интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Бяла Слатина, както и реда за организацията за предоставянето им.

(3) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Кмета на Община Бяла Слатина, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за 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.

(4) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на Кмета на Община Бяла Слатина служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страницата на Общината.

(6) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър.

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл.27. (1) Информация за предоставяните административни услуги от Община Бяла Слатина може да бъде получена от :

1. служителите в Център за услуги и информация на граждани, гр. Бяла Слатина, ул."Климент Охридски" № 68;
2. интернет страницата на Община Бяла Слатина на адрес: <http://www.byala-slatina.com>;
3. регистър на услугите в Административен регистър на адрес: http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_municipality_administrations

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за услуги и информация на граждани, гр. Бяла Слатина, ул. ул."Климент Охридски" № 68 и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“.

Чл.28. (1) Общинска администрация Бяла Слатина съдейства на потребителите на услуги, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на администрацията;
2. осигурява достъп до съответните формуляри и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата, като насърчава потребителите към ползване на ПОС терминалното устройство;
4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;
5. осигурява достъп за хора с увреждания.

(2) В случаите, когато се заявява извършването на справка и не се налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в звеното за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Общинската администрация приема и изпраща документи в сканиран формат по електронен път, чрез обявените в настоящите правила електронни адреси.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от начините, описани в чл.17, ал.2.

Раздел VI

Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 29. Искания, заявления, жалби, сигнали и предложения до Общинска администрация Бяла Слатина се подават:

1. по пощата на адрес: 3200 гр. Бяла Слатина, ул.“Климент Охридски“ № 68, в оригинал;
2. на електронна поща: bslatina@oabsl.com, obst_bs@yahoo.com;
3. по лицензиран пощенски оператор;
4. на място в звената по чл. 5, ал.1.

Чл.30. (1) Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа дата на подаване, както и:

1. за физическите лица - трите имена, единен граждански номер/личен номер на чужденец, адрес, телефон, факс и електронен адрес на подателя, ако има такъв;
2. за юридически лица - наименование на юридическото лице, БУЛСТАТ, телефон, факс, електронен адрес.

(2) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

(3) Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път се счита за подадено само ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(4) Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от "Община Бяла Слатина" след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

Чл.31. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Инструкцията за информационно-деловодната дейност в общинска администрация Бяла Слатина.

(2) Звената по чл.5, ал.1 използват автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС на Общинска администрация Бяла Слатина се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, „на ръка“ и по факс и електронна поща.

(4) При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

(5) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦУИГ, който приема заявлението, прилага към същото бележката за плащаната на ПОС терминала услуга. Отчетите за извършените плащания чрез ПОС терминала, генерирани от устройството, се съхраняват от определен от Директора на дирекция „Бюджет и счетоводство“ служител.

(6) Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по реда, описан в технологичната карта на услугата.

Чл.32. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи от Общинската администрация се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се сканира в деловодната системата.

Раздел VII

Предоставяне на електронни административни услуги

(в сила от 01.05.2019 г.)

Чл.33. (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано, освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

(2) Общинска администрация Бяла Слатина 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.34. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Бяла Слатина 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.35. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексно административно обслужване по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.36. (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава чрез публично достъпен потребителски интерфейс, чрез програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) Заявленията за електронни услуги се подават в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(3) Община Бяла Слатина оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронната поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(4) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпването 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 Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

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

Чл.37.(1) Община Бяла Слатина, като доставчик на електронни административни услуги е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни документи, 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 Бяла Слатина получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

(5) Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

Чл.38. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл.26 от Закона за електронното управление.

(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 по закон.

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

(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.

Глава трета ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 39. Административното обслужване в Общинска администрация Бяла Слатина се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни, освен ако различен срок не е регламентиран със закон или друг нормативен документ. В този случай заявителите на административната услуга се уведомяват за срока при подаване на заявление или с писмо при възникване на необходимост;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване /ЦИУГ/ е не повече от 20 мин.;
5. в звената за административно обслужване се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Раздел II

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 40. Общинска администрация Бяла Слатина поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.41. Общинска администрация Бяла Слатина предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл.42. (1) Общинска администрация Бяла Слатина създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в административната сграда на Община Бяла Слатина, ул. "Климент Охридски" № 68;

2. анкетни карти на интернет-страницата на Община Бяла Слатина;

3. анкетни карти в ЦИУГ.

(2) Комисия в състав: Директор на Дирекция „Административно, информационно обслужване и връзки с обществеността” /АИОВО/, и двама мл. експерти от същата дирекция, ежемесечно извършват проверка на кутиите, като отразяват резултатите в протокол, копие от който предоставят на Секретаря на Общината.

(3) Кметовете на кметства извършват проверка на кутиите по ал.1, т.1 в административните сгради на съответните кметства/населени места ежемесечно и един път годишно - до 31 януари - изготвят доклад за удовлетвореността на потребителите, който представят на директора на дирекция АИОВО в Общината.

(4) Секретарят на Община Бяла Слатина организира, контролира и координира процеса, свързан с проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. В срок до 15 февруари представя на Кмета на Общината и публикува на интернет страницата обобщен доклад за удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Раздел III

Внедряване и прилагане на различни канали за плащане, информиране и насърчаване на потребителите за използване на картовите разплащания и контрол на тези дейности

Чл.43. (1) Общинска администрация Бяла Слатина насърчава използването на картови плащания с цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни услуги.

(2) Общинска администрация Бяла Слатина осигурява възможност за плащане на административните услуги чрез ПОС терминали в Центъра за услуги и информация на граждани.

(3) Възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал се популяризира чрез:

1. публикуване на информация на интернет страницата на Община Бяла Слатина;
2. поставяне на информационни табели/брошури в звената за административно обслужване;
3. поместване на информация в заявленията за платените административни услуги с отметка за плащане и през ПОС терминал;
4. информиране на потребителите на административни услуги, от служителите в звената за административно обслужване, за начините на плащане на заявените услуги, като приоритетно се насърчава използването на картовите плащания, като алтернатива на плащанията по банков път.

(4) Ежегодно Общинска администрация Бяла Слатина извършва периодичен анализ на ефективността от прилагането на картови плащания.

(5) Анализът се изготвя от Директора на Дирекция „Бюджет и счетоводство“ и директора на дирекция „Местни данъци и такси“ и се представя на вниманието на Кмета на Община Бяла Слатина за последващо разпореждане.

Глава четвърта

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.44. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административното обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена на Община Бяла Слатина се задължават:

1. да подпомагат служителите в звеното за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите;
2. да предоставят незабавно в звеното за административно обслужване информация за нови дейности и процедури, а също и промени в съществуващите, с цел своевременно информиране на потребителите и недопускане на грешки при приемане на искания и документи;
3. когато Общината е бенефициент по програма, финансирана със средства от Европейския съюз, служителите, работещи по проекти, да предоставят на центровете за административно обслужване материали, позволяващи информация и публичност, изисквани по проекта.

Чл.45. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да подават в 3-дневен срок на Директора на дирекция АИОВО информация за всички настъпили промени, налагащи актуализация на технологичните карти и информационния масив;
2. да контролират движението на документите и изпълнението на услугите в автоматизираната информационна система и да изискват писмени обяснения при всеки 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 на онези, които напускат длъжността;
4. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с приемо-предавателен протокол на служебната документация.

Чл.46. Служителите в общинската администрация при изпълнение на административна услуга са длъжни:

1. да извършват административните услуги законосъобразно, качествено и в

срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно на мл. експерти „Деловодство ” погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрацията преписките

Глава пета

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.47. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: кмета на Общината, заместник-кметовете, секретаря на Общината, директорите на дирекции.

(2) Контролът по изпълнение на административни услуги в кметствата се осъществява от кмета на кметството.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, и в АИС.

(4) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им чрез интернет или лично в ЦУИГ (само за заявените в ЦУИГ) или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

(5) Органите по контрол осъществяват периодични проверки във връзка с административното обслужване.

Чл.48. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаване им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Инструкцията за информационно-деловодната дейност в общинска администрация Бяла Слатина.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§1. По смисъла на правилата:

1. „**Административно обслужване**” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Бяла Слатина.

2. „**Комплексно административно обслужване**” (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от административните структури на Община Бяла Слатина, във взаимодействие при необходимост с други компетентни административни органи и организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административна 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 и задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес на физическото или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо и юридическо лица 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. 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.

4. **„Вътрешна административна услуга”** е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

5. **„Запитване”** е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

6. **„Запитвания от общ характер”** са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

7. **„Ниво на електронизация на услуга”** е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

Ниво 1 – Информация – предоставяне на информация за административните услуги по електронен път, включително за начин и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

Ниво 2 – Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен достъп онлайн достъп до шаблони за електронни формуляри; Ниво

3 – Двустранна комуникация – заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формулярите и електронна персонална идентификация на потребителите;

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

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§2. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите Правила.

§3. Технологичните карти на административните услуги се изготвят и изменят след всяка промяна в законодателството от компетентните служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена. Утвърждават се от секретаря на Общината след съгласуване с юрисконсулт или директора на дирекция „Правна“.

§4. Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от секретаря на Общината.

§5. Настоящите Правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила от 01.01.2019 г.

Приложение № 1 към чл. 6, ал. 3
от Вътрешните правила за реда и организацията
на административното обслужване в Община Бяла Слатина

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – БЯЛА СЛАТИНА

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност

В
(наименование на звеното)

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:

☐ 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:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от звеното за административно обслужване
- ☐ По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:

.....
(подпис)

Заявител:

.....
(подпис)

Приложение № 2 към чл.17, ал.1
от Вътрешните правила за организация
на административното обслужване в Община Бяла Слатина

ДО КМЕТА НА ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
.....
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
.....

ул. (ж.к.), тел., факс.....

електронна поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на:

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
- ☐ по електронен път на електронна поща

Приложени документи:

- ☐ заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- ☐ информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Дата:

.....

Подпис:

(.....)