ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА БРЕЗНИК

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

ОБЩИНА БРЕЗНИК

З А П О В Е Д

№ РД_2-459/

Брезник, 21.06.2022 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване /НАО/, като съобразих разпоредбите на Административно процесуалния кодекс /АПК/ за въвеждане на комплексно административно обслужване, Наредба за Административния регистър /НАР/, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Постановление № 353/22.10.2021 г. за изменение и допълнение на НАО и Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона, приет с Решение №299/10.05.2022 г. на Министерския съвет

О П Р Е Д Е Л Я М:

1. **ОДОБРЯВАМ** Вътрешни правила за организация на адмиистративното обслужване в Община Брезник;
2. **ОТМЕНЯМ** Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Брезник, одобрени с моя Заповед **№ РД-2-299/22.05.2020 г.**

Вътрешните правила да се публикуват на интернет страницата на Община Брезник и да се доведат до знанието на всички служители.

Контрол по изпълнение на заповедта и последващите промени възлагам на Секретаря на община Брезник.

ВАСИЛ УЗУНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БРЕЗНИК

Съгласувал:
Милен Миленков
Главен юрисконсулт

обл. Перник, гр. Брезник, ул.”Елена Георгиева” №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

УТВЪРДИЛ:
ИВАННА ВЕНЕВА
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БРЕЗНИК

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА БРЕЗНИК

СЪДЪРЖАНИЕ

№	Наименование	Стр.
1.	**Глава първа - Общи положения**	**5**
2.	Раздел I – Предмет, обхват и действие	**5**
3.	Раздел II – Принципи на административното облсужване	**5**
4.	**Глава втора - Организация на административното обслужване**	**6**
5.	Раздел I – Център за административно обслужване	**6**
6.	Раздел II – Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване и начини на заявяване	**8**
7.	Раздел III – Ред за регистрация на подадените заявления/искания, предложения, жалби, сигнали и протести	**10**
8.	Раздел IV – Заплащане на административни услуги	**11**
9.	Раздел V – Получаване на индивидуален административен акт	**12**
10.	Раздел VI – Служебно начало	**12**
11.	Раздел VII – Вписване, промяна или заличаване на данни в Административния регистър	**13**
12.	**Глава трета – Взаимодействия при осъществяване на административното обслужване**	**15**
13.	Раздел I – Взаимодействие на Община Брезник с други административни органи при осъществяване на комплексно административно обслужване	**15**
14.	Раздел II – Взаимодействие между отделните звена при осъществяване на административно обслужване	**18**
15.	Раздел III – Взаимодействие между ръководителите и служителите в администрацията във връзка с административното обслужване	**18**
16.	Раздел IV – Взаимодействие с потребителите на услуги	**21**
17.	Раздел V – Среда за междурегистров обмен	**22**
18.	**Глава четвърта – Предоставяне на електронни аминистративни услуги**	**23**
19.	Раздел I – Нива и принципи на предоставяне на електронни административни услуги	**23**

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

20.	Раздел II – Приемане на заявления за електронни административни услуги	**24**
21.	Раздел III – Електронни плащания	**25**
22.	Раздел IV – Електронно връчване	**25**
23.	**Глава пета – Организация на контрола по отношение на административното обслужване**	**26**
24.	Раздел I – Осъществяване на контролна дейност, срокове на изпълнение	**26**
25.	Раздел II – Управление на качеството на административно обслужване	**27**
26.	**Преходни и заключителни разпоредби**	**28**

СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА

1.Приложение №1 - Списък на услугите в Община Брезник, за които се прилага принципът на КАО;

2.Приложение №2 - Технологични карти на административните услуги извършвани в Община Брезник;

3.Приложение №3 – Образци на заявления/искания за услуги;

4.Приложение №4 - Образец на протокол за устно заявяване на услуги;

5.Приложение №5 - Образец на заявление за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, когато общината не предоставя крайния административен акт;

6.Приложение №6 - Образец на служебно искане за предоставяне на информация относно реализирането на комплексна услуга;

7.Приложение №7 - Писмо отговор до потребител на услуга;

8.Приложение №8 - Анкетни карти - 5 бр.

9.Приложение №9 – Стандарти, прилагани от общинската администрация на Община Брезник;

10.Приложение №10 - Харта на клиента №6

11.Приложение №11 – Ниво на осигуреност на средствата за електронна идентификация

12.Приложение №12 – Заповед за определяне на служители за дейностите в ИИСДА

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I
Предмет, обхват и действие

Чл.1.(1) Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Брезник служат за координиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

(2) Настоящите правила имат за цел да регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Раздел II
Принципи на административно обслужване

Чл.2.(1) Административното обслужване в Община Брезник се осъществява при спазване на следните принципи:

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. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на 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 и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1., освен ако в закон не е предвидено друго;

(3) В Общинска администрация - Брезник е създадена организация за периодично изследване и оповестяване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване Община Брезник се

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

ръководи и използва посочените в Доклада по чл.62, ал.2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризирани практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична адмиистрация;

Чл.3 (1) Община Брезник осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване секретарят на общината организира обучения.

(3) Обучението на служителите от Центъра за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Чл.4. Символите на Община Брезник – герб, знаме и др., както и логото и слогана на държавната администрация, задължително се използват при:

1. изготвяне на информационни 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 по повод изпълнение на служебните задължения;

Чл.5. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

Чл.6.(1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани на достъпен език в Хартата на клиента №5, включена в Приложение №9 на настоящите правила и са оповестени на интернет страницата на Община Брезник и на информационните табла.

(2) Срокът за отговор на запитване за информация на друг административен орган, по повод реализиране на комплексна услуга от него, е до 3 дни.

(3) Служителите спазват общите и вътрешните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Наредба за административното обслужване и Хартата на клиента на община Брезник.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Център за административно обслужване (ЦАО) и административно обслужване чрез кметства и кметски наместничества, електронно административно обслужване

Чл.7.(1) Административното обслужване в Община Брезник се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО), кметствата и кметските наместничества на територията на Община Брезник и електронно, съгласно Наредба за общите

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

изисквания за информационните ситеми, регистри и електронните административни услуги;

(2) При осъществяването на административното обслужване в Общинска администрация-Брезник потребителите контактуват с администрацията чрез ЦАО;

(3) ЦАО се намира в сградата на Община Брезник с адрес: гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16;

(4) ЦАО е обозначен с указателни табели на български и английски език;

Чл.8. (1) ЦАО е с осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички;

(2) В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания. Мястото е обозначено със съответния знак и е разположено срещу входа на сградата.

Чл.9. (1) Общинска администрация – Брезник осигурява достъп на място в ЦАО в рамките на обявеното работно време – от 8,00 часа до 17,00 часа, в работни дни;

(2) Работното време за извършване на плащания от клиенти на гише №3-Местни данъци и такси е без прекъсване от 8.00ч. до 16.30ч., в работни дни;

(3) В ЦАО е осигурен непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, както и предложения, сигнали, жалби и протести, за плащане на каса или чрез ПОС и/или получаване на информация, данни и документи в рамките на обявеното за ЦАО работно време;

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, тоест не по-късно от 19,00 часа;

Чл.10. (1) Административно обслужване в община Брезник се осъществява и чрез кметствата и кметските наместничества в с. Ноевци, с. Кошарево, с. Велковци, с. Д.Секирна, с. Слаковци, с. Арзан, с. Бабица, с. Красава, с. Гърло, с. Конска, с. Режанци, с. Садовик, с. Ребро, с. Бр.Извор, с. Бегуновци, с. Непразненци, с. Гигинци, с. Сопица, с. Станьовци, с. Банище.

(2) Работното време за предоставяне на административно обслужване в кметствата и кметските наместничества е от 8.00 до 17.00ч., в работни дни;

(3) Работното време за административно обслужване в кметско наместничество с.Бабица е от 8.00 часа до 12.00 часа.

(4) Времето за чакане за получаване на информация или услуга на потребителя не може да надвишава 20 минути.

Чл.11. Продължителността и графикът за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, се определя със Заповед на Кмета на Община Брезник, по предложение на съответния пряк ръководител - Директор на дирекция или Началник на отдел, така че да бъде осигурена работа на ЦАО без прекъсване;

Чл.12. (1) Служителите в ЦАО, кметовете и кметските наместници:

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. легитимират се пред клиента, чрез носене на отличителен знак - бадж със снимка и данни за длъжност, име, администрация и звеното, към което принадлежат;

3. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до различните звена в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

4. разясняват изискванията на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

5. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

6. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

7. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по технологична карта;

8. дават информация за хода на работата по преписката;

9. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

10. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

11. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

12. разясняват начина на плащане;

13. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

14. спазват конфеденциалност, относно всички заявления/искания, както и предложения, жалби, сигнали и протести.

Раздел II

Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване и начини на заявяване

Чл.13. (1) Информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Брезник и начините на заявяване и плащане може да бъде получена по следните начини:

1. На място в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, който се намира в сградата на Общинска администрация-Брезник на адрес: гр. Брезник, ул. „Елена Георгиева“ №16;
2. Кметствата и кметските наместничества на територията на община Брезник;

обл. Перник, гр. Брезник, ул.”Елена Георгиева” №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

3. Интернет страницата на Община Брезник на адрес:www.breznik.egov.bg;
4. Електронно информационно табло /киоск/, което се намира на партера в сграда на Общинска администрация-Брезник;
5. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: http://iisda.government.bg;
6. Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на административни услуги: https://unifiedmodel.egov.bg;
7. Система за сигурно електронно връчване - ССЕВ;
8. Чрез лицензиран пощенски оператор;
9. На безплатен телефон „Зелена слушалка", който е предоставен на интернет страницата на Община Брезник;
10. Чрез единен телефонен номер за връзка с Центъра за административно обслужване, посочен на информационното табло в ЦАО и на интернет страницата на Община Брезник;
11. Вътрешни телефони номера в ЦАО:

- гише №1-Услуги по ТСУ и строителство – 07751/2010; 2034 вътр. 113;

- гише №2-Услуги по Гражданска регистрация и актосъставяне - 07751/2014 или вътр.106;

- гише №3-Услуги по Местни данъци и такси - 07751/2010; 2034 вътр.124 и 07751/3950;

- гише №4 - Услуги по Общинска собственост и пазарни отношения и КАСА - 07751/2010; 2034 вътр.120

12. Телефонните номера в кметствата и кметските наместничества, съгласно телефонен указател, обявен и на интернет страницата на Община Брезник www.breznik.egov.bg;

(2) Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ се предоставя в сградата на общинска администрация на адрес: ул. "Ел.Георгиева"№16, стая.№16.

(3)Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.14. Срокът за отговор на искания/запитвания, свързани с административното обслужване, постъпили в ЦАО по пощата и по електронната поща е до 3 дни, а в случаите когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 7 дни.

(3) Срокът за отговор на запитване за информация на друг административен орган, по повод реализиране на комплексна услуга от него, е до 3 дни.

(4) При предоставяне на информация за административно обслужване служителите спазват общите и вътрешните стандарти за качество, съгласно Наредбата за

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

административно обслужване и Хартата на клиента №5 на община Брезник към Приложение №9 на настоящите правила.

Раздел III

Ред за регистрация на подадените заявления/искания, предложения, жалби, сигнали и протести

Чл.15. Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести и се приемат във всички сгради по чл.7 и чл.10 и всички канали на достъп, в т.ч. и електронни.

Чл.16. Заявленията/исканията за осъществяване на адмиинстративно обслужване, както и сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях, могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги - чрез интернет страницата на Община Брезник или Единният портал за достъп до елекронни административни услуги на държавната администрация;

Чл.17. (1) Комуникацията с потребителите при предоставяне на информация за административното обслужване и при осъществяване на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец, Приложение №4 към настоящите правила. Писменото искане се извършва със заявление по образец. В случай, че друго не е предвидено в нормативен акт, образците на заявления се утвърждават от секретаря на общината.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, лицензиран пощенски оператор и факс.

Чл.18. (1) В Общинска администрация – Брезник е осигурена възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1-3, 7 и 11 от същата и да бъдат обслужени, съгласно Наръчник за организация на адмиистративното обслужване, приет с РМС №299/10.05.2022 г., в рамките на обявеното работно време, както и **извън работното време чрез платформа за телефонна комуникация, която предоставя възможност за:**

1. Менюта, които насочват потребителите на административни услуги към най-подходящото звено за контакт;
2. Организация на телефонните обажадания, така че гражданите да не чуват сигнал заето;
3. Възможност за насочване на гражданите към обслужване на английски език;

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

4. Предварително записани автоматични отговори по телефона за работно, извънработно време и празници;
5. Автоматично пренасочване на разговорите към служители, които в момента са на работните си места;
6. Възможност за насрочване на обратно повикване, в случай че всички линии са заети и е необходимо по-дълго време за изчакване;
7. Приемане на обажданията на потребителите чрез **единен телефонен номер за цялата община**, като впоследствие се разпределят по компетентност към различни звена;

Чл.19. Общинска администрация - Брезник при предоставянето на стандартизирани административни услуги прилага процедурите по предоставянето им, които са вписани в Административния регистър, и използва образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно приложение №5 и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6 от Наредбата за административно обслужване;

Чл. 20. Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от Министъра на електронното управление.

Чл. 21. (1) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в ЦАО, кметства и кметски наместничества;

2. на интернет адрес: http://www.breznik.egov.bg, в секция „Административно обслужване", с възможност за изтегляне;

3. електронно информационно табло, което се намира пред ЦАО в сградата на Общинска администрация-Брезник;

4. Административния регистър и Единния портал за заявяване, плащане и получаване на услуги на държавната администрация;

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва образец/бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от НАО.

Чл.22. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

Чл.23. Община Брезник извършва административни услуги, съгласно списъка на услугите в Административния регистър.

Раздел IV

Заплащане на административни услуги

Чл.24. (1) Заплащането на административните услуги в ЦАО се осъществява в сградата на Общинска администрация-Брезник, на гише №3 - „Местни данъци и такси" и гише №4 - „Каса";

(2) Заплащането може да се осъществи в брой и/или с платежна карта чрез терминални

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

устройства ПОС;

(3) Алтернативните начини на плащане са по банков път или електронно-според начина на заявяване на услугата.

Раздел V
Получаване на индивидуален административен акт

Чл.25. (1) 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, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

(2) 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 към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

(3) Правилата се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Раздел VI
Служебно начало

Чл.26. Община Брезник служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга.

Чл.27. Община Брезник осигурява 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 на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл.28. Когато закон предвижда, Община Брезник служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги.

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

Раздел VII

Вписване, промяна или заличаване на данни в Административния регистър

Чл.29. (1) За всяка административна услуга от страна на Община Брезник в Административния регистър се вписват:

1. наименованието и уникалният идентификатор съгласно Регистъра на услугите;

2. правното основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт;

3. органът, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт; в случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт;

4. Информация за Центъра за административно обслужване (ЦАО) и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване:

а) адрес и работно време;

б) електронен адрес за комуникация с потребителите;

в) телефони за комуникация с потребителите;

г) обозначение дали обявените телефони са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочват и съответните тарифи, с изключение на тарифите на телефонните разговори в дипломатическите и консулските представителства на Република България;

5. срокът и процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изискванията и необходимите документи; в случай че документ се издава от административен орган;

6. образците на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт;

7. начини на заявяване на услугата;

8. информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) нивото на предоставяне на услугата;

б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

в) интернет адрес за служебно заявяване;

г) вид на услугата (първична или комплексна), като, в случай че е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

9. срокът на действие на документа/индивидуалния административен акт;

10. такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картови плащания;

11. органът, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата;

12. редът, включително сроковете за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата;

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

13. електронен адрес за предложения във връзка с услугата;

14. начини на получаване на резултата от услугата.

(2) За всеки от режимите (лицензионен, регистрационен, разрешителен или съгласувателен) освен обстоятелствата по ал. 1 се вписват и:

1. предметната област, за която се отнася;

2. органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

3. електронен адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

(3) Община Брезник осигурява публичен достъп до информацията за издадените индивидуални административни актове, като указва връзката към поддържаните публични регистри по чл. 11 и 15 от Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност.

Чл. 30. Вписването в Административния регистър на обстоятелствата по чл. 25, ал. 1 и 2 от Наредбата за административния регистър и промените в тях се извършва от определените със заповед на кмета (Приложение №12), копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ, служители на Общинска администрация в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

Чл.31.(1) Община Брезник е осигурила публичен достъп до Административния регистър на интернет страницата https://breznik.egov.bg ;

(2) На вписване в регистъра подлежат предвидените в Наредба за административния регистър обстоятелства и последвалите промени в тях;

(3) В регистъра не се въвеждат данни, които представляват класифицирана информация;

(4) Служителите по чл.25 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 им характеристики;

(6) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни табла, електронно табло, интернет страницата на Общината;

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

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

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Взаимодействие на Община Брезник с други административни органи при осъществяване на комлексно административно обслужване

Чл.32.(1) При осъществяване на административното обслужване Община Брезник изгражда предпоставки и може да осъществява комплексно обслужване, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(3) Община Брезник обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК, на информационното табло в ЦАО и на електронната си страница възможността да приема заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи.

(4) При осигурена възможност за осъществяване на комплексно административно обслужване, същото се извършва чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите в Центъра за административно обслужване и служителите в съответната дирекция, отговорни за изпълнение на съответната услуга или индивидуален административен акт. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото облсужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(5) При осъществяване на комплексно административно обслужване служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Брезник или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Чл.33. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл.34. (1) Като компетентен орган Община Брезник:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, 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 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване;

5. използва и изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

издадения индивидуален административен акт съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване;

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

Чл.35. Община Брезник извършва комплексни услуги, описани в Списък на услугите в Община Брезник, за които се прилага принципът на КАО /Приложение №1/

Чл.36. Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя и са платими при доставката, когато адресът за получаване е в страната или се предплаща на общината, когато получателят е в чужбина.

Чл.37.(1) Заявяването на услугата пред Община Брезник, когато е в позицията на административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (Приложение №5).

(2) В заявлението по ал.1 се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от Община Брезник;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл.7, ал.4 от Наредбата за административното обслужване.

(3) При подаване на заявлението по ал.1 заявителят заплаща на Община Брезник съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(4) 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 такса на компетентния орган, ако такава се изисква.

(5) В настоящото производство Община Брезник не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от Община Брезник, като административен орган, който участва в производството.

Чл.38. (1) При осъществяване на комплексно административно обслужване административният орган по чл.31, ал.1:

1. образува производството като проверява наличието на необходимите приложения по чл.31;

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата 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 или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния орган, който участва в административното обслужване - Община Брезник;

Чл.39.(1) Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите в Центъра за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Общината.

(2) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4 и чл.7 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

Чл.40. (1) 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 пета, раздел I на АПК.

(2) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (Приложение №4).

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинска администрация.

(4) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл.31, ал.1 по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(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, съгласно Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(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 към съответния орган; цената за пощенската услуга се

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. Система за сигурно електронно връчване или по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Раздел II
Взаимодействие между отделните звена при осъществяване на административно обслужване

Чл.41.(1) Административното обслужване в Община Брезник се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги и интегрирани такива. Взаимодействието с другите административни органи при комплексно административно обслужване се осъществява по реда на Наредбата за административно обслужване, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и АПК.

(2) Когато искането за услуга се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки от административните органи участващи в него. Органът, пред когото е подадено искането образува производството.

Чл.42.(1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите, съгласно Приложение №2 от настоящите правила.

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги" и/или като приложение към настоящите правила.

(3) Технологичните карти /Приложение №2/ на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурните звена, а окончателният им вариант се утвърждава от секретаря на Общината.

(4) Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила и системата за управление, внедрена в Община Брезник.

(5) 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.

Раздел III
Вазимодействие между ръководителите и служителите в администрацията във връзка с административното обслужване

Чл.43. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите,

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Брезник се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;
2. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;
3. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота /АКСТЪР/;
4. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система- АКСТЪР;
5. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

(2) Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Брезник, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място с искане по образец /Приложение № 6/.

Чл.44. (1) Служителите от звената за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови 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 един ден преди изтичането на нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността по изпълнението на задачата е на първия посочен в нея и той координира изготвянето на отговор или доклад до резолиращия;
3. след приключване на задачата да преписките се съхраняват до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ, вътрешната нормативна уредба на Община Брезник и актовете на кмета;
4. погрешно адресирани или изпратени до тях преписки се връщат незабавно в деловодството;
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 пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. заместващите служители задължително да обработват документи /регистрирани

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

или резолирани /на/до замествания колега;

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

Чл.45. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

Чл.46. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкция за деловодната дейност в община Брезник и технологичните карти за услугите /виж Приложение №2/.

Чл.47. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга или дейност, 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.48. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкция за деловодната дейност в община Брезник и технологичните карти, като към него се прилага и заявлението/искането, жалбата, сигналът, предложението, протестът или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.49. (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 и един екземпляр за архивиране (класиране към дело).

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

(3) Към всяка преписка, чрез сканиране или прикрепване на файлове се създава

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

електронен архив в деловодната система.

Раздел IV
Взаимодействие с потребителите на услуги

Чл.50.(1) Община Брезник 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.

(2) Пред Община Брезник 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.

Чл.51. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Брезник с Хартата на клиента /виж Приложение № 9/, Етичния кодекс и Кодекса за поведение на служителите от държавната администрация.

Чл.52. (1) В Община Брезник е осигурена и възможност за приемно време на граждани и организации.

Чл.53. (1) В Общинска администрация Брезник е създадена организация за запазване на дата и час за посещение в Центъра за административно обслужване.

(2) Определен със заповед на кмета служител е ангажиран с организацията по запазването на дата и час за посещението в ЦАО, като същия следва да:

1. събере информация за насоката на търсеното административно обслужване, включително конкретната административна услуга
2. да изпрати потвърждение за успешно записан час;

(3) Потребителите могат да запазват дата и час за посещение и дистанционно, чрез интернет страницата на Община Брезник.

Чл.54. За докладване на нередности и/или корупция е осигурен отделен телефонен номер - 07751/2076;

Чл.55. Относно защита на лични данни е осигурена възможност за свързване чрез телефонен номер 07751/2010 в. 105 и e-mail: ivan_bachvarov@abv.bg ;

Чл.56. Община Брезник следи за качеството на административното обслужване чрез осъществяване на обратна връзка и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

органи;

7. описание на пътя на потребителя;

8. провеждане на социологически проучвания;

9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

11. анализ на вторична информация.

Чл.57. (1) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

(3) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

(4) Получената информация за удовлетвореността на потребителите от направената обратна връзка се анализира не по-малко от два пъти годишно като се прилага в Годишен доклад за оценка на удовлетвореността от администартивното обслужване, който се публикува до 1 март на интернет страницата на общината.

Раздел V
Среда за междурегистров обмен

Чл.58. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/ полета в средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на усодтоверения от основни регистри, с оглед осъществяване на административно обслужване на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя инфпрмация или доказателствени средства.

Чл.59.(1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване, определени със заповед на кмета 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.

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

Чл.60. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, определни със заповед на кмета, 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 звената за административно обслужване, определени със заповед на кмета, 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).

Чл.61. (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 този ред удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.62. Въз основа на получената 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.63. Издаденото удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.64. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Глава четвърта
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
Раздел I
Нива и принципи на предостовяне на електронна административна услуга

Чл.65. В Община Брезник се предоставят електронни услуги от четирите нива,

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

съгласно единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на:

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

- ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на 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 формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

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

Чл.66. (1) Община Брезник осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път и други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

(2) За достъп до електронни административни услуги е необходимо заявителят да притежава валидно средство за идентификация, квалифициран електронен подпис или профил в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, в зависимост от съответното ниво на осигуреност на средствата за електронна идентификация при заявяване на общинските е-услуги. **(Приложение №11)**

Раздел II
Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл.67. (1) Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс - Единния портал за достъп до електронни административни услуги /https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/ 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 Брезник.

(3) Община Брезник оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронни пощи, 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

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(6) 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.

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

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

Раздел III

Електронни плащания

Чл.68. (1) Община Брезник, 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) Плащането се счита за извършено, когато Община Брезник получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

Чл.69. Община Брезник е включена в система за електронни плащания, интегрирана с Централен виртуален ПОС към Министерство на електронното управление.

Раздел IV

Електронно връчване

Чл. 70. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи електронен адрес за уведомяване съгласно изискванията, определени в наредбата по чл. 12, ал. 4.

(3) Връчването на електронните изявления от доставчиците на електронни административни услуги може да се извършва чрез изпращане на съобщение на електронния адрес, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от информационна система за сигурно електронно връчване, поддържана от Министерство на електронното управление, или от единния портал по чл. 12, ал. 1. Документите се смятат за връчени с изтеглянето им.

(4) Подаването и връчването на документи по електронен път се удостоверява с копие от електронния запис за изпращането, съответно изтеглянето, съхранен в Система за сигурно електронно връчване, поддържана от Министерство на електронното управление. Връчването може да се удостоверява и от доставчик на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014.

Чл.71. Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи - резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове,

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

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.

Чл.72.(1) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(2) 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 пета
ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ОТНОШЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Осъществяване на контролна дейност, срокове за изпълнение

Чл.73. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.74. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Кмет;

2.Заместник-кметове;

3.Секретар на Общината;

4.Ръководители на звена - директори на дирекции, началник на отдел и ръководителят на ЦАО, които упражняват и ежедневен контрол през деловодната система АКСТЪР, за хода на изпълнение на задачите и спазването на сроковете;

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги по горепосочените канали за връзка с администрацията.

Чл.75. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен или поднормативен акт.

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

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

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система /АКСТЪР/.

Чл.76. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност в Община Брезник и Устройствения правилник на общинската администрация на Община

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

Брезник, Вътрешните правила на учрежденския архив и др.

Чл.77. Контролът по прилагането на Наредбата за таксите и цените на услугите, дейността на касите в ЦАО, кметствата и кметските наместници и координацията на информацията по заплащането на услугите с финансовите институции, ЦАО и счетоводството на общината се осъществява от Главния счетоводител в Община Брезник.

Чл.78. Цялостен периодичен технологичен контрол и контрол чрез деловодната система АКСТЪР, върху дейността на служителите работещи на гише в ЦАО, се осъществява от Старши експерт информационно, технологично и административно обслужване /ИТАО/.

Чл.79. Архивирането на създадените преписки /хартиени и електронни/ е задължително и се осъществява по утвърдените за това срокове и правила.

Раздел II

Управление на качеството на административното обслужване

Чл.80. (1) Административното облсужване в Община Брезник се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качесто на административното облсужване, които са описани в Приложение №9, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9.стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

(2) За контрол на изпълнение на сроковете за административно обслужване в Община Брезник е интегрирана автоматизирана деловодна информационна система

Чл. 81. (1) В Община Брезник е приета Харта на клиента - №5;

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1."Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Брезник.

§2."Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Брезник, от лица осъществяващи публични функции, или от 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 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. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

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

§5. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инструкция за деловодната дейност в Община Брезник.

§6. Цялостният контрол по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на община Брезник.

§7. Настоящите правила се утвърждават от Секретаря на общината на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg