ОБЩИНА БРАЦИГОВО

УТВЪРДИЛ:
НАДЕЖДА КАЗАКОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА БРАЦИГОВО

ИЗГОТВИЛ:
ЙОРДАН ПАВЛОВ
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БРАЦИГОВО

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА БРАЦИГОВО

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.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Чл.2. /1/ Административното обслужване в Община Брацигово се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента на Община Брацигово:

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.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Брацигово.

2/ "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Брацигово, 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 Брацигово, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. /1/ Административното обслужване в Община Брацигово се осъществява чрез:

• „Центъра за Административно обслужване (фронт офис)” (ЦАО) към дирекция „Обща администрация“, е оборудван с указателни табели. ЦАО е в сградата на

Общината с адрес гр. Брацигово, ул.”Атанас Кабов” № 6А. 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 до достъпния вход на сградата.

• залата за обслужване на граждани на отдел “Местни данъци и такси”, се намира в сградата на Общината находяща се на адрес гр. Брацигово, ул.”Атанас Кабов” № 6А .

• Електронно през интернет-страницата на Общината.

/2/ Заплащането на административните услуги в ЦАО, и обслужване на граждани на дирекция “Местни приходи от данъци, такси ” се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

/3/ Административно обслужване в Община Брацигово се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

/4/ Центърът за административно обслужване;

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

2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. Дават информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

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

11. Разясняват начина на плащане;

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

Чл.5. Община Брацигово използва своите герб и знаме, както логото и слогана на държавната администрация при:

1.изготвяне на информационни и промоционални материали;

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

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

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Община Брацигово.

Чл. 8. /1/ Работното време за работа с клиенти в:

1.Център за административно обслужване - ул.”Атанас Кабов” № 6А. - е от понеделник до петък от 8:00 ч. до 17:00 часа.

2.Касата за обслужване на граждани на отдел „Местни данъци и такси“ - ул.”Атанас Кабов” № 6А. - е от понеделник до петък от 8:00ч. до 17:00 часа.

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

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Информация за предоставяните от Община Брацигово услуги може да бъде получена от:

1. Служителите в Центъра за административно обслужване, гр. Брацигово, ул.”Атанас Кабов” № 6А,

2. интернет страницата на Община Брацигово на адрес:www.bratsigovo.bg

3. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: https://iisda.government.bg/

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1.Ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2.Достъпна за всички потребители;

3.Без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, гр. Брацигово, ул.”Атанас Кабов” № 6А,

/2/ В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва заявление подадено в свободен текст.

/3/ Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат във ЦАО.

/4/ 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: в Центъра за административно обслужване - гр.Брацигово, ул.”Атанас Кабов” № 6А;

Чл.11./1/ Действията по вписването, настъпилите промени или заличаването на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на кмета на Община Брацигово, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването и. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

/2/Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на Община Брацигово служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

/3/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, диплянки, информационни табла, електронно табло, интернет-страницата на общината;

/4/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър;

/5/ организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. Община Брацигово служебно осигурява всички издавани от нея документи,необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга.

Чл. 13. Община Брацигово осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл.14. Когато закон предвижда, Община Брацигово служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл.15. /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

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

Чл.16. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

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

административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК.

/3/ Исканията, внесени устно се отразяват в протокол.

/4/ 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. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни регистри.

/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 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 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.

Чл.17. /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

/2/ Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща и се публикуват на сайта на Общината в раздел „Административни услуги“.

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

Чл.18. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Брацигово 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;

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

/3/ За осигуряване на качествено обслужване на потребителите на услуги, служителите от звеното за административно обслужване задължително преминават специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите**.**

Чл.19. /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 в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. Да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/ кореспонденция от физически и 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 задължително да обработват документи / регистрирани, 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:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
- входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.20. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.21. 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 Брацигово.

Чл.22. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Общината, при негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА от определеното със Заповедта на кмета лице или от посочените с нормативен акт лица.

Чл.23. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкция за деловодната дейност в Община Брацигово, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.24. /1/ Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава
заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

V. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.25. /1/ Община Брацигово 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 Брацигово потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

/3/ Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност в Община Брацигово и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Брацигово.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкция за деловодната дейност в Община Брацигово и Устройствения правилник на общинската администрация на Община Брацигово.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Брацигово.

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

Чл.26. /1/ Община Брацигово изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове;

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Брацигово, приета от Общински съвет Брацигово.

Чл.27. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Брацигово с Хартата на клиента.

Чл. 28. /1/ Община Брацигово:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;
2. периодично изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните методи:

1. провеждане на консултации със служителите;
2. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
3. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
4. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
5. анализ на медийни публикации.

/3/ По преценка на Общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
3. описание на пътя на потребителя;
4. провеждане на социологически проучвания;
5. анализ на вторична информация.

Чл.29. Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на Община Брацигово по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл.30. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Чл.31. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл.32. /1/ Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения,

сигнали, похвали, оплаквания и други.

/3/ Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет и други.

/4/ Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

/5/ Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно.

/6/ 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.

/7/ Общината поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени 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.33. Община Брацигово предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Специална кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО, дирекции ОА;
3. Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Брацигово - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно определен със заповед на Кмета на Общината график, който се оповестява публично;
4. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни;
5. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Електронна поща: **kmet@bratsigovo.bg**
2. Горещ телефон **03552/2065**; **0893460419**
3. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент”.

Чл.34. Периодичните анализи се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл.35. /1/ Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите могат да се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

/2/ Уведомяването може да се извършва и чрез годишния доклад по ал. 8 от чл. 24 от Наредба за административно обслужване.

Чл.36. /1/ В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

/2/ За изграждане на доверие между потребителите и общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл.37. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в хартата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

Чл.38. /1/ Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

/2/ Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината и се поставя на достъпно и видно място в ЦАО.

VI. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.39. /1/ "Ниво на предоставяне на услугата" е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

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

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

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

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

/2/ В Община Брацигово се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Общи положения

Чл.40. /1/ Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

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

Чл.41. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Брацигово 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;

1. Да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;

2. Да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;

3. Да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл.42. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

Чл.43. Община Брацигово се задължава да не отказва приемане на електронни документи,изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на Закона за електронно управление и подзаконовите нормативни актове по
прилагането му, както и да отказва издаването на електронни документи.

Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл.44. /1/Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

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

/3/ Община Брацигово оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

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

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

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

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

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

/9/ Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Брацигово.

Електронни плащания

Чл. 45. /1/Община Брацигово, като доставчик на електронни административни услуги е
длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни

административни услуги чрез електронни платежни инструменти, включително банкови карти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

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

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

/4/Плащането се счита за извършено, когато Община Брацигово 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.

Електронно връчване

Чл. 46. /1/Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

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

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

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

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

Чл.47. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.48. /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 и началници на отдели .

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет или лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.49. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция

или произтичат от нормативен акт.

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

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

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

Чл.50. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност в Община Брацигово и Устройствения правилник на общинската администрация на Община
Брацигово.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

/2/ Технологичните карти на процесите са неразделна част от настоящите Правила и Интегрираната система за управление, внедрена в Община Брацигово.

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

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

§4. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инструкция за деловодната дейност в Община Брацигово.

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

§6. Настоящите правила влизат в сила, съгласно Заповед №60/09.02.2021г. на Кмета на Община Брацигово.