



ОБЩИНА КАРЛОВО

УТВЪРЖДАВАМ:
д-р ЕМИЛ КАБАИВАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КАРЛОВО



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КАРЛОВО

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Чл.2. Административното обслужване в Община Карлово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, Закона за електронното управление, Закона за електронния документ и електронния подпис, Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрацията, както и Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация.

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

/2/ "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Карлово, 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. Експертните, 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 Карлово, 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 Карлово се осъществява чрез:

1. Центърът за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели в сградата на Общината на адрес гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ №1
2. Изнесени работни места в кметствата на общината.
3. Портал за електронни административни услуги на общината, намиращ се на официалната страница на община Карлово <https://karlovo.bg/home.html> в раздел Услуги и информация.

/2/ Административното обслужване в Община Карлово се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации.

Чл.5. Община Карлово задължително използва 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.

Чл.6./1/ Административната информационна система /АИС/ на община Карлово осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури.

/2/ Всички данни за факти, процеси, както и всички служебни технически данни, необходими за осъществяването на административната дейност, се поддържат със средствата и в средата на АИС.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет портала на Община Карлово и на информационните табла.

Чл.8. /1/ Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от:

8.15 часа до 17.00 часа без прекъсване.

/2/ Сайтът <https://karlovo.bg> работи без прекъсване – 24 часа, 7 дни седмично.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ Центърът за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Карлово.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. Достъпна за всички потребители, включително и за хора с увреждания;
3. Без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от Община Карлово услуги може да бъде получена от:

1. Местата, посочени в чл. 4, ал.1 от настоящите Правила;
2. Центърът за административно обслужване (ЦАО)
3. Интернет адрес - <https://karlovo.bg>
4. Информационните табла в Центъра за административно обслужване и кметствата на територията на Община Карлово.

/2/ За преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по Закона за достъп до обществена информация е определено гише № 1 в Центъра за административно обслужване на Община Карлово.

/3/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. В Центъра за административно обслужване на ул. „Петко Събев“ №1 и отдел “Местни данъци и такси” на ул.“Парчевич” № 8А.

2. На интернет адрес: www.karlovo.bg с възможност за изтегляне.

3. В профила на община Карлово в Административния регистър.

Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира началника на сектор „Административно и информационно обслужване“ в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове, по предложение от директорите на дирекции и ръководителите на звена.

/2/ Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Регистъра на услугите.

/3/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от структурните звена на общинска администрация, съгласувана и одобрена от ръководителите им. Същата на хартиен или електронен носител се предоставя на сектор „Административно и информационно обслужване“ за актуализация във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, интернет - страницата на общината.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

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

Чл.13. /1/. Община Карлово осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

/2/ В качеството си първичен администратор на данни Община Карлово изпраща служебно и безплатно събраните данни на заявителите желание да ги получат останали административни органи /АО/, лица осъществяващи публични функции /ЛОПФ/ и организации предоставящи обществени услуги /ОПОУ/.

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

Чл.15. /1/ Община Карлово извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/ Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в Центъра за административно обслужване, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

/3/ Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури, клиентът може да подаде заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване в Община Карлово. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредбата за административното обслужване.

/4/ Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от отделите, работещи в Центъра за административно обслужване и служителите от съответната дирекция или отдел, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на услугата носи служителя, до който е резолвирана преписката.

/5/ Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Карлово, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство, когато същото се развива в рамките на заявена комплексна услуга.

/6/ Формата на заявленията /исканията, редът и сроковете за отстраняване недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване

на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета – „Издаване на административни актове”, раздел I – „Индивидуални административни актове” от АПК.

/7/ 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 към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/8/ 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 към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/9/ 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.16. /1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях и в 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.

/3/ При настъпили промени в технологичния процес, директорът на дирекцията или началника на отдела извършват промени в технологичната карта.

/4/ В срок от три дни след промяна в технологичната карта, същата се предава на началник на сектор „Административно и информационно обслужване“ за отразяване на промените в деловодната система „Акстър”.

Чл.17. Цените и сроковете за извършване на комплексни административни услуги се определят в Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Карлово.

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

Чл.18. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в Община Карлово се задължават:

1. Да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в сектор „Административно и информационно обслужване“, по компетентност;

2. Да подпомагат служителите от Центъра за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от специалисти от дирекциите, с цел организиране на правилното протичане на административните процеси.

/3/ Всеки служител получава персонално потребителско име и парола за достъп до АИС. Достъпът до данните, съхранявани в АИС и правата за извършване на операции върху тези данни се определя от Ръководството на общината.

Чл.19. /1/ Служителите от местата по чл. 4, ал. 1, т.1 и т.2 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават изготвените документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Центърът за административно обслужване:

1. Предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията;
3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. Приема и регистрира заявления или искания за административни услуги в офиса на Центъра за административно обслужване, чрез сайта на общината и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги.
5. Приема заявления и регистрира запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. Дава информация за хода на работата по преписката;
8. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод извършваната административна услуга;
9. Издава финансови документи за извършени плащания на такси за административни услуги и местни данъци;
10. Предоставя изготвените от общинската администрация документи;

/3/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на конкретна дейност по конкретна административна услуга са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по определения с резолюция срок;
2. След предоставяне на услугата или издаването на мотивиран отказ за предоставяне да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ;
3. Да връщат незабавно в Центъра за административно обслужване /деловодството/ погрешно адресирани или предадени им за изпълнение без резолюция и насочване в административната информационна система преписки;
4. Да насочват по компетентност преписки /документи към съответните длъжностни лица.
5. Да не обработват документи, които не са регистрирани в АИС и резолирани чрез средствата на системата, или пък са резолирани до друг служител от същото звено;
6. Да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) и напускане да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. При отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да отразят в АИС срокът на отсъствието си и служителя, който го замества.

9. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

10. Да предават изходящите документи за експедиция в Центъра за административно обслужване /деловодството/ с:

- Точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименованието на учрежденията);

- С входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл.20. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да контролират движението на документите и на изпълнението чрез административната информационна система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на не приключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. Да организират дежурства в Центъра за административно обслужване на специалисти от съответните структурни звена, които да дават компетентни консултации при обявяване на преписки, конкурси, търгове и др.

3. Да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

4. При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.21. След като се заведат и регистрират в АИС, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.22./1/ Кметът, заместник-кметовете и секретарят на общината преглеждат служебните преписки, насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и сектори или други служители в общинската администрация. Въвеждането на техните резолюции в АИС е задължение на /специалист/експерт/ с вменени в длъжностните характеристики задължения или на определени със заповед лица.

/2/ Ръководителите на дирекции, отдели и сектори възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители. Резолюцията задължително се регистрира в АИС.

/3/ Въвеждането на резолюциите се извършва от:

а. Специалист/експерт/ с вменени в длъжностните характеристики задължения;

б. От служителя поставящ резолюцията/задачата.

/4/ Отчитането на изпълнените задачи се извършва от:

а. Специалист/експерт/ с вменени в длъжностните характеристики задължения;

б. От служителя, на който е възложена задачата.

/5/ Всяка резолюция е свързана с конкретен документ и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.23. /1/ Движението на документите в общината се извършва изцяло по електронен път с изключение на случаите, когато специален закон изисква друго. Движението на документите между служителите в общината се извършва с помощта на резолюции, които се регистрират в АИС на Общината.

/2/ Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача. Веднага след като задачата е била изпълнена служителят трябва да отчете изпълнението ѝ. Задачи, чието изпълнение не е отчетено чрез АИС се считат за неизпълнени до момента на отчитането им.

/3/ Когато една задача е невъзможно да бъде изпълнена по обективни причини служителят:

а. С бележка по изпълнение регистрира фактическото състояние

б. С резолюция информира компетентния по случая служител.

/4/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

Чл.24. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга се издават и подписват от Кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен Заместник-кмет, или при наличие на делегиране на права по смисъла на ЗМСМА и други специални закони от определено със заповед на кмета лице.

Чл.25. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в Центъра за административно обслужване /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 и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

/3/ Електронни документи се издават в случаите, когато това се изисква от заявителя на услугата и няма законови основания за отказ.

/4/ Технологията за издаване на електронни документи е описана във Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Карлово.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.26./1/ Община Карлово приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

/2/ Исканията, внесени устно, се приемат в рамките на времето за работа с посетители на общинската администрация и се отразяват подробно в протокол. Протоколът се подписва от заявителя и служител от Центъра за административно обслужване, който го е съставил.

/3/ Пред Община Карлово потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/4/ Писмените искания, приети от служителите в Центъра за административно обслужване се регистрират по общия ред, съгласно вътрешни правила за работа на администрацията на Община Карлово.

/5/ Исканията, внесени устно /от приемните дни на кмета и заместник-кметовете/, се отразяват в утвърдени бланки, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК и Вътрешните правила за работа на администрацията на Община Карлово.

/6/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Карлово.

/7/ Подписаните с валиден електронен подпис искания за административни услуги са еквивалентни на писмени и устни искания за услуги.

Чл.27. /1/ Всички постъпили документи на хартиен носител, които са приети, се сканират незабавно чрез снемане на електронен образ от хартиения оригинал.

/2/ Снетият по ал. 1 електронен образ на хартиения документ се въвежда в АИС. Той трябва да е във формат, позволяващ визуализирането му.

/3/ Пълното и точното съответствие на снетия електронен образ със снемания документ се гарантира от служителя, извършил сканирането и се удостоверява чрез името и паролата, с която служителят се идентифицирал пред АИС.

Чл.28. Всички успешно сканирани документи на хартиен носител се съхраняват в хранилището за документи на хартиен носител на съответната администрация за срок 20 години с изключение на документите, които според вида им нямат архивна стойност и които се съхраняват за време, определено в правилата за поддръжка във ведомствената номенклатура на схемите за съхранение на документите. АИС еднозначно определя, служителите, които са регистрирали документите, чрез имената и паролите, с които те са се идентифицирали пред системата.

Чл. 29. За съхранение на документи на хартиен носител, за които не е било възможно сканиране, ръководителят на администрацията организира архивно хранилище съгласно изискванията на Закона за националния архивен фонд.

Чл. 30. /1/ Документи на хартиен носител, които не позволяват качествено сканиране и се поддържат в състава на преписка, се придвижват физически между служителите чрез предаването им или чрез куриерска служба съобразно етапите на обработка по съответната процедура.

/2/ Документ на хартиен носител, който няма връзка с по-нататъшното движение по преписката, се връща в хранилището, където се съхранява.

Чл. 31. /1 /Формирането на номерата на входящите и изходящи документи и регистрацията им в официалния документен регистър става на база Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите.

/2/ Формираните номера не подлежат на последващи редакции.

Чл.32. /1/ Община Карлово, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Карлово.

/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, извършвани от Община Карлово, приета от Общински съвет.

Чл.33. При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Карлово с Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

Чл.34. /1/ Община Карлово създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари;
2. Информационни табла;
3. Информационни листовки, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги на общината;
4. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация чрез сайта на общината <https://karlovo.bg>
5. Възможност за информация относно етапите на движение на входящ документ може да се получи посредством Деловодна справка на - <https://karlovo.bg> .

/2/ Община Карлово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите регулярно с помощта на внедрени технически средства в Центъра за административно обслужване ежегодно.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността на сайта на общината;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Чл.35. /1/ При осъществяване на достъп до преписка през интернет АИС предоставя следната информация за всеки документ в състава на официалния раздел на преписката, както следва:

1. Уникалния регистров идентификатор на официална регистрация;
2. Достъп до съдържание на документ;
3. Данни относно начина и параметрите на регистрирането на документа в АИС;
4. Други данни, съдържащи полезна информация относно извършената обработка на документа;

/2/ Наред с данните по ал. 1 за документ, по който е започнала услуга или процедура се предоставя пряко или при поискване информация за тази услуга или процедура в състав:

1. Наименование на услуга или процедура съгласно ведомствената номенклатура на процедури/услуги;
2. Представяне на услуга или процедура съгласно ведомствената номенклатура на процедури/услуги;
3. Наименование на етап;
4. Представяне на всеки етап от изпълнението на услугата/процедурата съгласно ведомствената номенклатура на етапи по процедури/услуги;
5. Изпълнител на етап;
6. Време за изпълнение на етап, ако даден етап от услугата е вече завършен.

/3/ До вътрешния и контролния раздел на преписка не се осигурява отдалечен достъп през интернет.

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

Чл.36. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.37. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на заявителя – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в електронната система, лично в Центъра за административно обслужване, на сайта на администрацията или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.38. Като резолюции се регистрират в АИС:

1. Всички устни разпореждания, предадени пряко или чрез посредник, чието изпълнение води до създаване на данни в АИС, всички разпореждания, резолюции и заповеди;
2. Всички разпореждания в документи на административния орган с разпоредителен характер, в които са посочени крайни продукти от действията на служители, срок за изпълнение и лично отговорен за тяхното изпълнение служител;

3. Всички решения, изработени от колективни органи, имащи правата да издават разпореждания.

Чл. 39. /1/ Приключването на работа по изпълнение на задача се отразява в описанието ѝ в АИС.

/2/ Ръководителят упражнява текущ контрол по изпълнението на задачите, като следи степента на готовност на създаваните във връзка с изпълнението на задачите документи, съдържащи междинни или крайни резултати от изпълнението.

Чл.40. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с подходящия резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен, ако в нормативен акт е установен друг срок.

/3/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, отговорният служител може да го удължи, като уведоми за това заявителя и задължително направи отразяване в електронната система. Удължаването на срока не може да надхвърля регламентирания в АПК срок за удължаване.

Чл.41. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите вътрешни правила за работа на администрацията на Община Карлово.

VIII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.42. /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 Карлово се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Общи положения

Чл.43. /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 Карлово осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл.44. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Карлово се стремят да следват следните **принципи и препоръки**:

1. Да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;
2. Да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
3. Да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

4. Да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;
5. Да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;
6. Да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл.45. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

Чл.46. Община Карлово 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.47. /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 Общината.

/3/ Община Карлово 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 Карлово.

Електронни плащания

Чл. 48. /1/ Община Карлово, 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 Карлово получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

/4/ 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. 49. /1/ Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл.26 от 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.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1./1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от директори на дирекции в общинска администрация, извършващи административната услуга с непосредственото участие на служители от сектор “Правно и нормативно обслужване“ и служители от отделите, работещи в Центъра за административно обслужване под контрола на ръководителите на съответните структурни звена в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се подписват от ръководителите на структурни звена и утвърждават от Секретаря на Община Карлово, като стават неразделна част от настоящите Правила.

§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. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Секретаря на Община Карлово.

§5. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§6. Вътрешните правила влизат в сила от датата на утвърждаване и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Карлово утвърдени на 15.04.2015 г.

ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА КАРЛОВО

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ЗАЯВЛЕНИЕ

от.....
ЕГН/БУЛСТАТ.....
адрес:
телефон за връзка:
e-mail:.....

Г-н Кмет,

Моля, да ми бъде издаден документ за.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Прилагам следните документи:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес,
- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
.....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването

му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка,
- като вътрешна куриерска пратка,
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:.....

Подпис:.....

гр.Карлово

ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА КАРЛОВО

ЗА ЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От

.....

постоянен адрес: гр. / с., ул.
ж.к./.....

тел., факс....., електронна
поща.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

1.

2.

3.

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

лично от Центъра за административно обслужване,

по електронен път на електронен адрес,

чрез лицензиран пощенски оператор на
адрес:.....
.....

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

като вътрешна препоръчана пощенска пратка,

като вътрешна куриерска пратка,

като международна препоръчана пощенска пратка.

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган, по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

гр. / с.

Подпис:

/...../

**ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА КАРЛОВО**

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

**ЗАЯВЛЕНИЕ
ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

От

(трите имена на заявителя / наименованието, седалището, адрес на управление и други данни на заявителя)

..... адрес:

телефон за връзка.....

чрез

(трите имена на подаващия заявлението)

.....като представител/ управител/ изпълнителен директор.

На основание чл. 4 от Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена информация относно:

.....
.....

и

да ми бъдат предоставени следните документи:

1.
 2.
 3.
 4.
 5.
-

Желая да получа исканата от мен информация в следната форма:

.....

.....

/ подпис /

ДО
КМЕТА

НА ОБЩИНА КАРЛОВО

З А Я В Л Е Н И Е

ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОВТОРНО ИЗПОЛЗВАНЕ

от.....

(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на
юридическото лице и имената на неговия представител)

адрес за кореспонденция:

телефон за връзка:....., ел. поща

На основание Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена

за повторно използване следната информация:

.....
(описание на исканата информация)
.....
.....
.....

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. Копие на хартиен носител;
2. Копия на технически носител
(CD, видеокасета, аудиокасета);

ОБЩИНА КАРЛОВО

ПРОТОКОЛ

Днес 20..... год.

служителят

на длъжност в Общинска администрация - Карлово

отдел „.....“

състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....,

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

ул. (ж.к.), тел., факс

електронна поща

устно заяви искане за:

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

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

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес,
- чрез лицензиран пощенски оператор на

адрес:.....
.....

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка,
- като вътрешна куриерска пратка,
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:.....

Заявител:

(подпис)

(подпис)

**ПРОТОКОЛ
ОТ УСТНО ИСКАНЕ
ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

От

.....
(трите имена на заявителя / наименованието, седалището, адрес на управление и други данни на заявителя)

адрес:

.....

телефон за връзка.....

чрез

.....

(трите имена на подаващия заявлението)

като представител/ управител/ изпълнителен директор.

На основание чл. 4 от Закона за достъп до обществена информация, искам да ми бъде предоставена информация относно:

.....
.....
.....

и

да ми бъдат предоставени следните документи:

1.
 2.
 3.
 4.
 5.
-

Желая да получа исканата от мен информация в следната форма:

.....

С подписването на настоящия протокол се счита, че заявлението за достъп до обществена информация е подадено.

Приел:.....(подпис)

Предал:.....(подпис)

.....

(трите имена и длъжност на служителя)