



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

УТВЪРДИЛ:

РОЗАЛИЯ СТЕФИАНОВА

Секретар на Община Велико Търново

.....

..... 26.01.2024 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. Предмет и обхват на действие

Чл.1. С настоящите Вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Община Велико Търново.

Чл. 2. Настоящите вътрешни правила имат за цел да:

1. Улеснят потребителите при получаване на информация относно административните услуги, извършвани от община Велико Търново.
2. Регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в община Велико Търново.
3. Регламентират обратната връзка с потребителите.
4. Повишават качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл.3. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Велико Търново служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и взаимодействието с други административни органи при комплексно административно обслужване.

Чл.4. За последователността на действията във връзка с регистрацията, движението и контрола на документите по административното обслужване, се спазват изискванията

на вътрешната нормативна уредба за деловодната дейност и използването на административна информационна система за документооборота в Община Велико Търново.

Раздел II. Принципи на административното обслужване.

Чл.5. (1) Административното обслужване в Община Велико Търново се осъществява при спазване на принципите, установени съгласно: Закон за администрацията; Административнопроцесуален кодекс; Закон за електронното

Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги; Харта на клиента на Община Велико Търново, при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. равнопоставено отношение към всички потребители;
3. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
4. улеснение на граждани и юридически лица за:
 - получаване на пълна информация за актовете, административни услугите услуги и действията извършвани при осъществяване на административното обслужване;
 - регистриране на заявления за услуги;
 - получаване на справки за текущо състояние на преписки;
 - получаване на информация за срокове.
5. Приложение на установени стандарти за качество на административното обслужване и ефективност на работа при предоставяне на административни услуги;
6. различни форми и начини за заявяване на административни услуги:
 - посещение на място, на гише;
 - телефон за предоставяне на информация;
 - поща;
 - електронна поща;
 - среда за електронен обмен на съобщения (СЕОС);
 - система за сигурно електронно връчване (ССЕВ);
 - единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).
7. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореност на потребители;
8. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
9. осигуряване на различни начини на плащане на дължими такси или цени на услуги по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;
10. Координираност и взаимодействие с всички страни за подобряване на административното обслужване;

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1.

Чл.6. (1) "Административно обслужване" (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Общинска администрация Велико Търново.

(2) "Комплексно административно обслужване" (КАО) е обслужването, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Велико Търново, 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. експертизи, 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 граждани и организации от служители на Община Велико Търново, която може да се заяви и/или предостави от разстояние, чрез използване на електронни средства.

Чл.7. Ръководството на Община Велико Търново осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите, с цел подобряване на административното обслужване, в това число и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I. Звена за административно обслужване.

Чл.8. (1) Административното обслужване в Община Велико Търново се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване (ЦАО) към дирекция "Административно обслужване", в основната сграда на Общинска администрация Велико Търново, с адрес: площад „Майка България“ № 2, обозначен с указателни табели на български език; има осигурена рампа за хора с увреждания, разположен е до достъпния вход на сградата.
2. Изнесен Център за административно обслужване, включително за обслужване на гражданите от служител на дирекция „Местни данъци и такси“, в сградата на МОЛ „Велико Търново“: кв. „Колю Фичето“, ул. „Оборище“ № 18, обозначен с указателни табели;
3. Изнесен Център за административно обслужване, в сградата на СУ „Владимир Комаров“, с адрес: кв. „Чолаковци“, ул. „Бяла Бона“ № 9, обозначен с указателни табели.
4. Дирекция „Местни данъци и такси“ (МДТ), обслужване на гражданите в сградата на адрес: ул. „Христо Караминков“ № 19.
5. Електронно през интернет-страницата на Общината;

(2) Заплащането на административните услуги в ЦАО и в дирекция "Местни данъци и такси" се осъществява на геше „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

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

(4) Служителите в Центъра 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. предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;

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

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

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

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;

Чл.9. (1) Работното време за работа с клиенти в звената за административно обслужване е:

1. Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, площад „Майка България“ № 2, административна сграда на Община Велико Търново, е с осигурен непрекъсваем режим на работа за физически и юридически лица, от 8:30 ч. до 17:00 ч.

В случай, че в края на обявеното работно време има потребители на услуги, работата

на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

2. Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): МОЛ гр. Велико Търново, ул. „Оборище“ № 18, е с работно време от 10:00 ч. до 14:30 ч. и от 15:00 ч. до 18:30 ч.

3. Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, кв. „Чолаковци“, ул. „Бяла Бона“ № 9, Средно училище „Владимир Комаров“, е с работно време от 8:30 ч. до 17:00 ч., понеделник, всяка първа и трета седмица от месеца.

4. в сградата на дирекция „Местни данъци и такси“, от 8.30 ч. до 17.00 ч., с осигурен непрекъсваем режим на работа за физически и юридически лица.

(2) Заместването на служителите, работещи в звената за административно обслужване, се определят и организират от съответните ръководители на звена (директори на дирекции и началници на отдели), съгласувано със Секретар на Община Велико Търново, в съответствие с изискванията на Кодекс на труда и Закон за държавния служител.

Раздел II. Информация за административно обслужване и административни услуги.

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

1. Служителите в Центровете за административно обслужване и в дирекция „Местни данъци и такси“, по чл. 6, ал. 1.
2. Кметства и кметски наместничества на територията на общината;
3. Интернет страницата на Община Велико Търново на адрес: <https://www.veliko-tarnovo.bg> ;
4. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>
5. Информационно табла в Център за административно обслужване;

(2) Община Велико Търново съдейства на потребителите като:

1. осигурява ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки;

Чл.11. Заявления (искания) за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали и предложения се приемат във всички звена за административно обслужване.

Чл.12. (1) Потребителите на административни услуги подават лично заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали и предложения. Те могат да се представляват и с писмено пълномощно, с нотариална заверка на подписа и от други граждани/организации.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в звената за административно обслужване и на уеб адрес: <https://www.veliko-tarnovo.bg>

(3) Документите по ал.1 се подават писмено чрез утвърдени формуляри, чрез лицензиран пощенски оператор, факс, електронен път или устно.

(4) След проверка за пълнотата на документите, с приложенията към тях (ако има такива), служителите в звената за административно обслужване ги регистрират и

сканират в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи.

(5) Устни искания се завеждат след изготвяне на протокол, съгласно Приложение №1, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

Чл.13. (1) Общинска администрация Велико Търново извършва административни услуги в съответствие с Регистъра на услугите, като част от Административния регистър и в съответствие с нормативно регламентираната дейност и функции на общинската администрация.

(2) Действия по вписването, настъпилите промени или заличаване на административни услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на Кмета на Община Велико Търново. 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.

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

(4) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, интернет- страницата на общината;

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

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

Раздел III. Служебно начало.

Чл. 14. Община Велико Търново служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от общинската администрация административна услуга.

Чл. 15. Община Велико Търново осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации (освен в случаите на обективна невъзможност) включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.16. Когато закон предвижда, звената осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, осъществяващи публични функции и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл.17. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общината, заявителят подава едно искане в някое от звената за административно обслужване, което придвижва документите за изпълнението по служебен ред.

(2) Формата на заявления/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с Глава V, Раздел I на Административнопроцесуален кодекс.

(3) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (приложение № 1)

Раздел IV. Взаимодействие между административните органи при извършване на комплексно административно обслужване.

Чл. 18. Комплексното административно обслужване в Община Велико Търново се извършва от служителите в Центровете за административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

Чл. 19. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Велико Търново. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за отстраняване на недостатъци в заявлението, в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

(5) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.20. (1) 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, до общинска администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) 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 Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) 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 лицензиращия пощенски оператор, при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.21.(1) Служителите в звената за административно обслужване проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга, съгласно изискванията, описани в заявлението.

(2) Предоставените документи се регистрират и сканират в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи. Постъпващи на хартиен носител заявления на граждани и организации, актове на съда и на други административни органи, се въвеждат в АИС чрез снемане на електронен образ от тях и от приложените към тях документи във вид и по начин, позволяващи разчитането им. Пълното и точно съответствие на снетия електронен образ със снемания документ се удостоверява с електронен подпис от служителя, извършил снемането.

(3) При установяване на недостатъци в заявлението, заявителят се уведомява по реда на чл.30 от Административнопроцесуален кодекс.

(4) Информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя, се осигуряват с писмено искане от служителя, работещ по преписката.

(5) Комплексното административно обслужване се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

(6) Служителите от звената за административно обслужване предоставят издадения административен акт или отказа за издаването му на заявителя, по заявения от него начин за получаване, като при наличие на пощенски разходи за изпращане, същите са за сметка на заявителя.

(7) За извършване на комплексна административна услуга, когато Община Велико Търново е компетентен орган в производството, се прилага: Заявление за служебно предоставяне на лични данни или Заявление за служебно предоставяне на данни, Приложение № 2 към настоящите Вътрешни правила.

Раздел V. Междурегистров обмен на данни RegiX.

Чл.22. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета чрез средата за междурегистров обмен на данни и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 23. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговарящи за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

- На хартиен носител.

- Чрез справки в публично достъпни електронни регистри.
- Чрез справки в междурегистровия обмен на данни RegiX.
- Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 24. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез средата за междурегистров обмен на данни RegiX и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Служителите се идентифицират с потребителско име и парола. Избират съответната справка измежду списък от справки, за които имат право да извършват заявяване, попълва се правно основание, номер на преписка и вида на услугата, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на административни услуги на потребителите.

Чл. 25. Получената по реда на чл. 24 вътрешна електронна административна услуга, служителят, отговорен за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ, по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Раздел V – Задължения на служителите във връзка с административното обслужване. Взаимодействие между служителите от звената за административно обслужване и останалите структурни звена.

Чл.26. (1) Служителите от звената за административно обслужване приемат документи, във връзка с изпълнение на административните услуги, и предоставят изготвени документи/индивидуални административни актове на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват преписките веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок и съгласно резолюция;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд;
3. да връщат незабавно в Деловодство на Община Велико Търново 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 постъпили;
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 ресорен или пряк ръководител, освен ако не заместват отсъстващ, поради отпуск, болнични или командирован служител;

7. да информират прекия си ръководител и ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока за изпълнение, съгласно действащата нормативна уредба;
8. при отсъствие да предадат работните документи на определен от прекия ръководител заместващ служител;
9. при напускане на длъжността си, да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в Деловодство на Община Велико Търново с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, имена на получател/наименование на институция);
 - регистрационен номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.27. (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 Велико Търново 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 Велико Търново, 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.28. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи;
2. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугата, в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи;
3. да вземат съответни мерки, при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки, от страна на подчинените им служители и звена;
4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината, както и на онези, които напускат длъжността;
5. при напускане на длъжността, да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.29. След като документите бъдат регистрирани в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи, същите се предават по предназначение, в деня, следващ получаването им в администрацията, чрез Деловодство на Община Велико Търново.

Чл.30. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инструкцията за деловодната дейност в община Велико Търново.

Чл.31. (1) Административни актове по смисъла на Административнопроцесуален кодекс се издават и подписват от Кмет на Община Велико Търново, а при негово отсъствие: от заместник – кмет, определен със заповед на кмета.

(2) Административни актове се издават и подписват и от длъжностни лица от Община Велико Търново, определени със заповед на кмета и/или със специален закон.

(3) Документите се изготвят за подпис от името на кмет, заместник-кмет или секретар на Община Велико Търново, или от длъжностните лица по ал.2, в зависимост от правомощията им.

Чл.32. При представянето на документ за подпис, с него се представя и искането/жалбата, или преписката, относно повода, на който е изготвен отговора или становището.

Чл.33. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.

Раздел I. Взаимодействие с потребителите на услуги.

Чл.34. (1) Община Велико Търново 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 Велико Търново потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност в община Велико Търново и Вътрешни правила за подаване, приемане и движение на предложения и сигнали в Община Велико Търново.

(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 и Инструкция за деловодната дейност в община Велико Търново.

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

(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 текат от следващия работен ден.

Чл.35. (1) Община Велико Търново 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 Велико Търново.

Чл.36. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Велико Търново с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството ISO 9001:2015.

Раздел II. Обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите.

Чл.37. Община Велико Търново предоставя на гражданите и организацияте опции за комуникация и предоставяне на информация, с оглед реализиране на обратна връзка с тях.

Чл.38. (1) Общинска администрация взаимодейства и поддържа открит диалог с: потребители на услуги; неправителствени организации; гражданско общество; бизнес, по повод на административното обслужване и с цел непрекъснатото му подобряване.

(2) За измерване удовлетвореността на клиентите от предоставяните административни услуги и за дейността на администрацията, Община Велико Търново създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. анкетни проучвания;
2. наблюдения по метода „таен клиент“;
3. анализ на медийни публикации – медийният мониторинг се използва като метод за получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите както като незабавна реакция по повод конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за период от време;
4. анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали;
5. Интернет услуга за обаждания, посредством страничен панел на всяка веб страница, на официалния Интернет портал на Община Велико Търново: <https://www.veliko-tarnovo.bg>
6. веб-базирано приложение за осигуряване на пълноценен достъп чрез български жестов език, при административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица;
7. възможност за подаване онлайн на сигнали за корупция;
8. публични обсъждания и дискусии;

9. телефони, електронна поща и др.

10. приемно време за граждани и организации;

(3) Община Велико Търново проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, а резултатите от анализирания информация се обсъждат и оповестяват.

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

Чл.39. Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на Община Велико Търново 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 служителите и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл.40. Целите на обратната връзка с потребителите на административни услуги в Общината са: предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, мерки за намаляване слабости в организацията на административното обслужване, подобряване работата на администрацията, изграждане на ефективна комуникационна връзка и диалог между потребителите и администрацията.

Чл.41. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 42. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

(1) Вътрешни средства за обратна връзка

1. Дневник за мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали: Център за административно обслужване, в основната сграда на Общинска администрация Велико Търново, с адрес: площад „Майка България“ № 2;
2. Анкетна карта за обратна връзка: Център за административно обслужване, в основната сграда на Общинска администрация Велико Търново, с адрес: площад „Майка България“ № 2;
3. Приемно време на кмет, заместник-кметове и главен архитект на Община Велико Търново;
4. Провеждане на консултации със служители и заинтересовани страни – метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от администрацията (бек офис);
5. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

(2) Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн форма за контакт на Интернет страницата на Община Велико Търново: <https://www.veliko-tarnovo.bg>
2. Електронна поща: obshtina@vt.egov.bg и mayorvt@vt.bia-bg.com
3. Профил в Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ) за Общинска администрация Велико Търново: <https://edelivery.egov.bg>

4. Електронна форма на Анкетна карта на Интернет страницата на Община Велико Търново;
5. Телефони: 062 / 619 203; 062/ 619 108; 062/619 106; 062 / 619 402;
6. Безплатна Интернет услуга за обаждания, посредством страничен панел на всяка уеб страница, на официалния Интернет портал на Община Велико Търново: <https://www.veliko-tarnovo.bg>
7. Страница на Община Велико Търново и Великотърновски общински съвет в социалните мрежи;
8. Извършване на наблюдение по метод „Таен клиент”.

Чл. 43. Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 44. Получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, служи за предприемане на 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.

Чл.45. 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.46. (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 Община Велико Търново.

Чл. 47. При изпълнение на задълженията по този раздел, се спазват изискванията на Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, разработена 2008 г. от МДААР, актуализиране от Министерски съвет 2019 г.

Чл.48. Общинска администрация отчита състоянието на административното обслужване, посредством Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА), където се поддържа и попълва информация в Административния регистър, Регистъра на услугите и годишния доклад за състоянието на администрацията. Отговорните служители, попълващи, обобщаващи и публикуващи данни в системата, се определят със заповед на кмета.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.49. (1) "Ниво на предоставяне на услугата" е ниво на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

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

(2) В Община Велико Търново се предоставят електронни услуги и от четирите нива на предоставяне на услугата.

Раздел I. Общи положения.

Чл.50. (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 Велико Търново осигурява възможност на гражданите и организацията да извършват по електронен път други правнозначими действия: разплащания, предоставяне на данни, по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл.51. При изграждане на електронни административни услуги, Община Велико Търново се стреми да поддържа следните принципи:

1. да идентифицира нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребители на услуги;
2. да извършва оценка на информационна сигурност и защита на лични данни, с оглед въвеждане на електронната административна услуга;
3. да подготви план за действие, в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административна услуга по електронен път;
4. да използва методологии при дефиниране и изграждане на електронни административни услуги;
5. да насърчава гражданското общество, относно използване на електронни административни услуги;
6. да събира данни за използване и потребителска удовлетвореност от електронни административни услуги.

Чл.52. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване, по смисъла на Административнопроцесуален кодекс.

Чл.53. Община Велико Търново се задължава да не отказва приемане на електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи, съгласно изисквания и прилагане на Закон за електронното управление и подзаконовите нормативни актове.

Раздел II. Приемане на заявления за електронни административни услуги.

Чл.54. (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, съгласно 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 Велико Търново.

(3) Община Велико Търново 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, съгласно чл.27 от Наредба 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, съгласно Закон за електронната идентификация: пълномощно не е приложимо.

Раздел III. Електронни плащания.

Чл.55. (1) Община Велико Търново, като доставчик на електронни административни услуги, 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 и посредством Единна входна точка за електронни плащания за централната и местната администрация.

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

(3) Плащането се счита за извършено, когато Община Велико Търново получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен оператор.

Раздел IV. Електронно връчване.

Чл.56. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл.26 от Закон за електронното управление.

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

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

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис, се реализира автоматично, или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл.27 от Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

ГЛАВА ПЕТА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ

И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ

Чл.57. (1) Контролната дейност обхваща задълженията на служителите по изпълнение на поставените задачи в точно определени срокове и качество на предоставяните услуги.

(2) За контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административни услуги се прилага софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи, посредством активирани функционалности за мониторинг и контрол.

Чл.58. (1) Контролът по изпълнение на задачите и по спазване на сроковете 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 потребителите на административни услуги - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система през интернет, чрез деловодството, лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството/срока на извършваните административни услуги.

Чл.59. Обект на контрол по изпълнение на задачи и спазване на срокове са:

1. административните услуги, заявени от физически и юридически лица;
2. задачи, произтичащи от всички входящи документи, регистрирани в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи;
3. задачи, произтичащи от решения на Великотърновски общински съвет, регистрирани в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи;
4. други задачи, поставени от кмет/заместник-кметове/секретар, регистрирани в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи.

Чл.60. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или с нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата/административната услуга, се изпълнява в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга е съобразно Административнопроцесуален кодекс, 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, същият може да бъде удължен, по преценка на резолюцията. Удължаването на срока се отразява в софтуерна платформа за управление на бизнес процеси и електронни документи.

Чл.61. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила и Инструкцията за деловодната дейност на Община Велико Търново.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- § 1 Ръководителите и служителите в Общинска администрация Велико Търново са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.
- § 2 Обменът на документи в администрацията, в процеса на административното обслужване, се извършва по реда и условията, определени в Инструкцията за Деловодната дейност в Община Велико Търново.
- § 3 Контролът по спазване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване се осъществява от Секретаря на Община Велико Търново.
- § 4 Настоящите Вътрешни правила се утвърждават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Наредба за Административния регистър, чл.2 от Наредба за обмена на документи в администрацията и Глава III и IV от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги като отменят Вътрешни правила, утвърдени на 27.05.2018 г.
- § 5 Настоящите Вътрешните правила за организация на административното обслужване влизат в сила от датата на утвърждаването им от Секретаря на Община Велико Търново.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- Приложение № 1 – Протокол за устно заявено искане за предоставяне на административна услуга;
- Приложение № 2 – Служебно искане на документ/информация/данни/справка за извършване на административна услуга;
- Приложение № 3 – Заявление за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, когато Община Велико Търново е участващ орган в производството.