

УТВЪРДИЛ,

СЕКРЕТАР:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КАВАРНА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Каварна 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 Каварна се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния 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 Каварна:

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.

(3) 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 Каварна.

(2) „Комплексно административно обслужване“ (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Община Каварна, 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 административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Община Каварна се осъществява в:

- „Център за административно обслужване“ (ЦАО) с адрес Каварна, ул. „Добротица“ № 26, оборудван с указателни табели на български и английски език. 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.

- кметства и кметски наместничества.

(2) Контактите на потребителите на административни услуги с администрацията се осъществяват чрез звената за административно обслужване.

(3) Администрацията осигурява удобен и лесен достъп до звената за административно обслужване за хора с увреждания.

(4) Заплащането на административните услуги в ЦАО се осъществява на гише „Каса“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, в брой и/или по банков път.

(5) Административно обслужване в Община Каварна се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги.

(6) В Центъра за административно обслужване:

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

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

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

4. се приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. се приемат заявления и се регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. се проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
7. се дава информация за хода на работата по преписката;
8. се осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. се предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. се осъществява 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. се разяснява начина на плащане;

Чл. 5. Община Каварна 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 Каварна и на информационните табла.

Чл. 8. (1) Работното време за работа с клиенти в Центъра за административно обслужване е от 8:00 до 17:00 часа, а в останалите звена от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа, като ако в помещенията на Центъра има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19:00 ч.

(2) Времето и часовете за почивка на служителите, работещи в горепосочените звена, са определени в Правилника за вътрешния трудов ред в общинска администрация, кметствата и кметските наместничества.

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 Каварна.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за всички потребители;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

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

1. „Център за административно обслужване” с адрес Каварна, ул. „Добротица” № 26, тел.: 0570 8 18 04 и 0570 8 18 05;

2. Кметства и кметски наместничества;

3. Интернет адрес www.kavarna.bg;

4. Информационните табла в местата по чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила.

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

1. на местата посочени в чл. 4, ал. 1 от настоящите Правила;

2. на интернет адрес: www.kavarna.bg с възможност за изтегляне.

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

(5) В звената за административно обслужване се приемат заявления/искания, които се отнасят до комплексно административно обслужване.

(6) Служителите в звената за административно обслужване предоставят информация относно административните услуги, дават разяснения, насочват, осъществяват връзка с останалите структурни звена.

(7) Потребителите на административни услуги подават лично заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, сигналите и предложенията. Те могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани/организации.

(8) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за административно обслужване и на Интернет адрес www.kavarna.bg.

(9) Документите по ал. 7 се подават писмено чрез утвърдени формуляри, чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път или устно.

(10) След проверка на пълнотата на документите по ал. 7 с приложенията към тях (ако има такива) служителите в звената за административно обслужване ги регистрират и сканират в административната информационна система за документооборота.

(11) Документите по ал. 7, постъпили устно, се отразяват в протокол, съгласно Приложение №1 към настоящите правила (чл. 7, ал.2 от Наредбата за административното обслужване).

(12) Чрез формулярите на всички заявления, в това число чрез регистрационната карта при устно заявена услуга, на заявителя се предоставя възможност за избор на начина на получаване на заявления индивидуален административен акт, административна услуга или искана информация.

(13) Получаването на индивидуалния административен акт/информация или административна услуга може да бъде заявено по един от следните начини:

1. на мястото на заявяване в съответното звено за административно обслужване;

2. по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

3. на посочен точен адрес чрез лицензиран пощенски оператор – като вътрешна/международна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка.

(14) Пощенските разходи при избор съгласно т. 3 на предходната алинея са за сметка на заявителя.

(15) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване, гр. Каварна, ул. „Добротица” № 26.

(16) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл. 7, ал. 2 от НАО, който е на разположение в ЦАО, както и на интернет страницата на Общината в раздел „Административни услуги“ (Приложение № 2).

(17) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат в ЦАО, кметствата и кметските наместничества.

(18) Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се предоставя в сградата на общинска администрация на адрес: ул. „Добротица” № 26, ст. 311.

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 Каварна, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. 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 Каварна 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, дигитални, 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.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява обслужване на клиентите, когато това не е в противоречие с нормативната уредба в Република България.

(2) Организацията на обслужването се извършва от служителите в структурните звена в администрацията и под ръководството на секретаря на общината.

Чл. 13. При обективна възможност за извършване на комплексни услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на Община Каварна, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл. 14. (1) Община Каварна, извършва комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителя подава едно искане в Центъра за административно обслужване, където се организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

(3) Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите на Центъра за административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

(4) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(5) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с Глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 15. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в процедури на работните потоци в СУК.

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

Чл. 16. (1) Служителите от местата по чл. 4, ал.1 от настоящите Правила, 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 Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрацията преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. да предоставят незабавно за регистрацията 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. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител, освен ако в нормативен акт не е определено друго;

10. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учредението);

- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 17. (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 Каварна 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 Каварна, 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.

(4) 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 документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Каварна.

Чл. 18. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрацията и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 19. (1) Кметът, зам.-кметовете и секретарят преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните началници на отдели или други служители в общинската администрация.

(2) Началниците на отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл. 20. (1) Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, в необходимия брой екземпляри, чрез административната информационна система на общината. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в Административната информационна система за документооборота на общината.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица, като определеният на първо място отговаря за организацията на изпълнението.

(4) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на посочения първи в резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок или съвместно да подготвят отговора.

Чл. 21. 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, или 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. 22. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инструкцията за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Каварна, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 23. (1) Преди представяне за подпис документите се съгласуват, както следва:

1. Всички заповеди, преди подписване от кмета на общината, задължително се съгласуват в следния ред: директор на дирекция, юрисконсулт, ресорен заместник-кмет/секретар.

2. Всички договори, преди подписване от кмета на общината се подписват от главен счетоводител, след съгласуване с директор на дирекция, юрисконсулт, ресорен заместник-кмет/секретар.

3. Договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки, се съгласуват съгласно Вътрешните правила за обществените поръчки на Община Каварна.

(2) Кметът, заместник-кметовете и секретарят на общината следят и изискват преди подписването на документа, същият да е съгласуван от съответните служители.

Чл. 24. (1) Изходящите документи се оформят на официална бланка на общината, утвърдена по ISO 9001:2015 и 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, заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението и един за деловодството.

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

Чл. 25. (1) Докладните записки на служителите могат да бъдат заведени в деловодството с входящ номер, ако са адресирани до Кмета на общината.

(2) Вътрешните документи между ръководителите на звена могат да бъдат заведени в деловодството, ако имат резолюция от съответния ресорен заместник-кмет или секретаря на общината.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 26. (1) Община Каварна приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, както и искания постъпили по електронен път при спазване на разпоредбите на чл. 21 и чл. 22 от Закона за електронното управление.

(2) Пред Община Каварна 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, приети от служителите се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Каварна.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Каварна.

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

Чл. 27. (1) Община Каварна, 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 Каварна, приета от Общински съвет Каварна.

Чл. 28. При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Каварна с Хартата на клиента, Наръчника по качеството и процедурите по Система за управление на качеството, спрямо ISO 9001:2015.

Чл. 29. (1) Община Каварна създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Кутии за сигнали, мнения, предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦАО и централното фоайе в сградата на общинска администрация;

2. Възможност за подаване на коментари, похвали или оплаквания; сигнали за корупция до електронната поща на общинска администрация;

3. Анкетни карти и формуляри в интернет-страницата;

4. Попълване на анкетни карти в ЦУИ;

5. Осигуряване на приемно време на граждани;

6. Анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали и медийни публикации.

(2) Община Каварна проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно методология, утвърдена от съответния компетентен орган.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

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

Чл. 30. Жалби, протести, сигнали и предложения се подават и регистрират при специалист от отдел АОУС: гр. Каварна, ул. „Добротица” № 26, ет. 2, стая 201, тел.: 0570 8 18 18, след което служебно се пренасочват след резолюция до компетентните длъжностни лица и/или отдели. Отговор на подадените жалби, протести, сигнали и предложения се изпращат на конкретно посочен адрес или начин за кореспонденция до 30 дни от регистрацията им.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 31. Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на Община Каварна, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл. 32. (1) „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

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

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

3. 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;

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

В Община Каварна се предоставят електронни услуги и от ниво 1 и ниво 2.

Чл. 33. (1) Община Каварна осигурява подробна информация относно всяка предлагана от нея електронна административна услуга свободно и безплатно. Тази информация се предоставя и чрез официалната интернет страница на общината.

(2) Община Каварна осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път и други правнозначими действия (предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл. 34. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Каварна се стремят да следват следните принципи и препоръки:

1. да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;

3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

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

5. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;

6. да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

Чл. 35. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

Чл. 36. (1) За заявяване на електронна 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 Каварна или чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(2) Община Каварна оповестява чрез официалната си интернет страница официалният адрес на електронна поща, на който могат да се изпращат електронни документи obshtina@kavarna.bg.

(3) Заявлението се счита за получено в момента на постъпване в информационната система на общината.

(4) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(5) 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.

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

(7) Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от кмета на Община Каварна.

Чл. 37. (1) Община Каварна, 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 Каварна получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

Чл. 38. (1) Получателят на електронната административна услуга е длъжен да посочи електронен адрес за уведомяване.

(2) Електронен адрес за връчване на резултат от електронна административна услуга е всеки адрес, на който автоматизирано може да се изпрати съобщение съгласно общоприет стандарт.

(3) Електронен адрес може да е:

1. адрес на електронна поща;
2. адрес в рамките на система за сигурно електронно връчване/система за електронна препоръчана поща;

(4) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи - резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове и други документи.

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

(6) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става 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. 39. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 40. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена – 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.

Чл. 24. (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 система.

Чл. 25. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкцията за документооборота и

деловодната дейност в общинска администрация Каварна и Устройствения правилник на общинска администрация Каварна.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Процедурите на работните потоци се изготвят, съгласно изискванията на СУК по ISO 9001:2015.

§ 2. Контролът по спазване на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на общината.

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

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

§ 5. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията, определени в Инструкцията за документооборота и деловодната дейност в общинска администрация Каварна.

§ 6. Отменят се действащите досега правила в сила от 25.03.2015 г.

§ 7. Правилата са обсъждани на Съвет по качеството (протокол № 19/03.04.2020 г.), влизат в сила от 15.04.2020 г. и се обявяват по реда на чл.28, ал.2 от АПК.

Община Каварна

ПРОТОКОЛ

Днес
служителят
на длъжност
в
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят
с постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.).....
тел., факс, електронна поща
устно заяви искане за:
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

Община Каварна е Администратор на лични данни. Предоставените от Вас лични данни, при условията на ЗЗЛД, се събират и обработват за нуждите на административната услуга, поискана от Вас. Достъп до информация за личните Ви данни е гарантиран в хода на цялата процедура. Трети лица могат да получат информация само по реда и при условия на закона.

**ДО
КМЕТА
НА ОБЩИНА КАВАРНА**

З А Я В Л Е Н И Е

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

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

Прилагам следните документи:

1.
2.
3.

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:.....

Община Каварна е Администратор на лични данни. Предоставените от Вас лични данни, при условията на ЗЗЛД, се събират и обработват за нуждите на административната услуга, поискана от Вас. Достъп до информация за личните Ви данни е гарантиран в хода на цялата процедура. Трети лица могат да получат информация само по реда и при условия на закона.