



ОБЩИНА КОСТИНБРОД

Общинска администрация – гр.Костинброд, Софийска област
гр.Костинброд, п.к. 2230, ул."Охрид" №1, тел.: 0721 68701, Fax: 0721 68777
<http://www.kostinbrod.bg>, e-mail: kostinbrod.bg@gmail.com

Система за управление на качеството съгласно ISO 9001:2015

УТВЪРДИЛ: /п/
ВАЛЯ ИВАНОВА
Секретар на община Костинброд

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КОСТИНБРОД

І.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.Настоящите правила за организация на административното обслужване в община Костинброд регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и във тях действия.

Чл.2.(1)Административното обслужване в община Костинброд се осъществява при спазване на следните принципи, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за електронно управление, Наредбата за административното обслужване, Наредба 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 Костинброд:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията издавани и/или извършвани при осъществяване на административно обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

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

Чл.3 (1) „Административното обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Костинброд.

(2) „Комплексното административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на община Костинброд, 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 и 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.

(4) Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организацията от служителите от община Костинброд, 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 Костинброд се осъществява чрез:

- „Център за административно обслужване“ към отдел “Административно - информационно обслужване и ГР”, обозначен с указателни табели на български и английски език, в сградата на общината с адрес : гр. Костинброд, ул. „Охрид“ №1.

- Кабинетите за обслужване на граждани на отдел „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ в сградата на общината с адрес: гр. Костинброд, ул.“Охрид“ №1.

- Електронно през интернет-страницата на община Костинброд.

(2) Заплащането на административните услуги се осъществява на гише в Центъра за административно обслужване и гише в кабинет № 5 за обслужване на гражданите на отдел „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ с платежна карта чрез терминални устройства ПОС и/или в брой.

(3) Административното обслужване в община Костинброд се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(4) Центърът за административно обслужване :

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

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

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

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

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

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

7.дава информация за хода на работата по преписката;

8.осъществява връзка с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване;

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

10.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.разяснява начина на плащане;

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

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

1.изготвяне на информационни материали;

2.изготвяне на указателни табели на входа на сградата, на кутията за мнения и коментари, на информационните табла , на интернет страницата на общината;

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

Чл.6.Повишаване качеството на предоставяне на административните услуги е основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на доверието и доброто име към общинската администрация.

Чл.7.Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и публикувани на интернет страницата на община Костинброд.

Чл.8. (1) Работното време за работа с клиенти в Център за административно обслужване и служебните кабинети за обслужване на граждани на отдел „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ с адрес: гр. Костинброд, ул.“Охрид“ №1 е от понеделник до петък от 8.00 часа до 17.00 часа без прекъсване.

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

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9(1) Информация за предоставяните от община Костинброд административни услуги може да бъде получена от:

1.служителите от Център за административно обслужване и отдел "Приходи и администриране на местни данъци и такси" в административната сграда на община Костинброд на адрес: гр. Костинброд, ул."Охрид" №1;

2.интернет страницата на община Костинброд на адрес:www.kostinbrod.bg;

3.електронно-информационно табло на входа на административната сграда на общината;

4.Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.10(1)Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване и в служебните кабинети на отдел „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ на адрес: гр. Костинброд, ул."Охрид" №1.

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец/бланка/ на заявление, по реда на чл.7, ал.2 от Наредбата за административно обслужване, който е на разположение в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на общината в раздел "Административни услуги"/Приложение №1/.

(3) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат в Центъра за административно обслужване, а в служебните кабинети на отдел „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ заявления/искания за предоставяне на административни услуги.

(4) Преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация се предоставя в административната сграда на общинската администрация на адрес: гр. Костинброд, ул. „Охрид“№1, ст.12.

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

Костинброд, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въведените обстоятелства, както и по 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 Костинброд служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(3) Актуализацията на настъпилите промени се извършва от служители от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите едновременно в информационните материали – брошури, информационни табла, електронно табло, интернет страницата на общината, както и в електронните бази данни, която е в съответствие с Административния регистър.

(4) Наименованията на административните услуги в информационните материали и в електронните бази данни са в съответствие с Административния регистър.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12.Община Костинброд осигурява служебно всички издавани от нея документи, необходими за предоставяне от общинската администрация на административната услуга.

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

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

Чл.15.(1) При осъществяване на административното обслужване, общинска администрация – гр. Костинброд изгражда предпоставки и осъществява комплексно административно обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

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

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

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на АПК (Приложение №2).

(3) Исканията внесени устно се отразяват в протокол съгласно утвърден образец (Приложение №3,4).

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на общинска администрация. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания на информационните системи, регистрите и електронните административни регистри.

(5) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(6) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка, след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

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

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

(2) Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е обща.

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

Чл.18.(1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещите на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена в община Костинброд 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 други структурни звена в община Костинброд, 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 за обучение за комуникация с потребителите.

Чл.19.(1) Служителите от звеното за административно обслужване приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

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

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок, респективно съгласно поставената резолюция;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране съгласно ЗНАФ;

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

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

5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, постъпили директно в структурното звено/;

6. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7.заместващите служители задължително да обработват документи/регистрации, резолирани/на замествания служител;

8.да информират прекия си ръководител, ползвателя на услугата писмено, за причините налагащи удължаване на срока на предоставяне на услугата;

9.при отсъствие (платен отпуск, временна неработоспособност, командировка) да предадат работните документи на свои заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

10.при освобождаване на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

11. да предават документите за експедиция в деловодството с:

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

- входящ номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.20. Ръководителите на структурни звена са задължени:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в деловодната електронна система; да взимат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които освобождават длъжността и при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.21.За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на Инstrukция за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд.

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

Чл.23. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден в Инstrukция за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд, като към

него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.24.(1)Исходящите 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 се правят бележки, допълнения или изменения.

VI.ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.25.(1)Община Костинброд 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 гишета за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс.

(2) Пред община Костинброд потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се изисква такава.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд и Устройствен правилник за организацията и дейността на общинска администрация – гр. Костинброд.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК, Инструкция за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд и Устройствен правилник за организацията и дейността на общинска администрация – гр. Костинброд.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата по постъпване на искането в община Костинброд.

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

Чл.26.(1) Община Костинброд 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 Костинброд, приета от Общински съвет Костинброд.

Чл.27. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване, въведени в община Костинброд с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качество и процедурите по системата за управление на качеството ISO 9001:2015.

Чл.28.(1) Община Костинброд създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО;
2. анкетни карти в интернет страницата на община Костинброд;
3. попълване на анкетна карта в ЦАО;
4. осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
5. осигуряване на приемно време на граждани и организации.

(2) Община Костинброд проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от два пъти годишно.

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

(4) В община Костинброд се извършва анализ на постъпилите сигнали, предложения и жалби не по-малко от два пъти годишно.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.29 „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 идентификация на

потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

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

В община Костинброд се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Общи положения

Чл.30.(1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностното лице.

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

Чл.31. При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на община Костинброд 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 защита на личното пространство с оглед въвеждането на електронна административна услуга;

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

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

6. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга.

Чл.32. Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл.33.(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 на определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл.36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи,

регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на община Костинброд.

(3) Община Костинброд 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 Костинброд.

Електронни плащания

Чл.34.(1) Община Костинброд 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 Костинброд получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

(5) Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

Електронно връчване

Чл.35.(1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл.26 ЗЕУ.

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

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

(4) Проверка на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение от определено длъжностно лице по реда на чл.27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

VIII.ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ

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 на общината;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции и началници на отдели.

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

Чл.38.(1)Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2)Когато с нормативен акт 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 административната 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, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в деловодната електронна система.

Чл.39. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите Правила, Инструкцията за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд и Устройствен правилник за организацията и дейността на общинска администрация – гр. Костинброд.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1.(1)Технологичните карти на процесите се изготвят от служители с непосредственото участие и контрол на ръководителите на съответните структурни звена, а Регистърът на услугите се утвърждава от секретаря на общината.

&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 общинската администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

&4. Обменът на документи в администрацията в процеса на административното обслужване се извършва по реда и условията определени в Инструкцията за документационната и деловодната дейности в общинска администрация – гр. Костинброд.

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

&6.Настоящите правила влизат в сила от датата на извеждане на заповедта на кмета на общината – заповед № РД-05-215/15.6.2020г.

ДО
КМЕТА НА
ОБЩИНА КОСТИНБРОД

ЗА Я В Л Е Н И Е

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:

Подпис:

Гр. / с.

/...../

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.Костинброд

ОБЩИНА КОСТИНБРОД
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:

- 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:.....

(подпис)

Заявител:

(подпис)

