



Утвърждавам:

Кмет:

/Иво Иванов/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЛОМ

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Административното обслужване в община Лом се осъществява при спазване на правилата и принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Закона за местното самоуправление и местната администрация, Закона за електронното управление, Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, както и другите приложими български и европейски закони и подзаконови нормативни актове Хартата на клиента на Общината и Инstrukция за деловодната дейност в Община Лом.

Чл.2. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Лом уреждат правата и задълженията, функциите на служителите на общината, начините на взаимодействие, обмен на информация и предоставяне на услуги между Общината и институциите и физическите и юридическите лица.

Чл.3. Общинската администрация предоставя административните услуги при спазване на принципите на законност, бързина, достъпност и икономичност на производството по предоставянето на тези услуги. Основна цел при изпълнението на дейностите на администрацията е постигането на качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване.

Чл.4. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по предоставяне на административни услуги от структурите на община Лом на институции, граждани и юридически лица.

/2/ "Административна услуга" е:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;



- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 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;
- 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/ Общината задължително предоставя всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път.

/2/ Общината взаимодейства с всички останали административни органи, като им изпраща служебно данните и информацията за гражданите, които е събрала или съхранява на законово основание, когато тези административни органи въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

/3/ Изпращането на информацията по ал. 2 става автоматично по електронен път чрез Единната среда за обмен на документи, а при липса на технологична възможност за автоматично подаване и в случаите, когато закон предвижда регистри да се водят на ръка, данните се изпращат като електронен документ във формат с неструктурирано съдържание или се предоставят на хартиен носител.

Чл. 5 /1/ Правилата за предоставяне на услуги и събиране, съхраняване, обработване и предоставяне на информация по електронен път са уредени в раздел VII от настоящите правила.

/2/ В хода на работата си, Общината приема от граждани и юридически лица единствено документи, подписани с универсален електронен подпис. Относно институциите, се прилагат съответно правилата на чл. 21 и 22 от Закона за електронния документ и електронния подпис.

Чл. 6 /1/ Административните услуги, предоставяни от общината се разделят на:

- услуги, предоставяни на други институции, лица, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги – вътрешноведомствени услуги
- услуги, предоставяни на граждани и юридически лица



/2/ Общината е длъжна да предоставя на други административни органи вътрешни електронни административни услуги. Тези услуги се предоставят задължително чрез единната среда за обмен на електронни документи.

/3/ Чрез Единната среда за обмен на електронни документи задължително се предоставят вътрешни електронни административни услуги на други административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и на организации, предоставящи обществени услуги, както и на граждани и организации.

Чл. 7 /1/ Освен по правилата на чл. 6 и на раздели 8 и 9, административното обслужване в община Лом се осъществява чрез „Център за услуги и информация на гражданите“ (ЦУИГ), обозначен с указателни табели в сградата на общината на адрес ул. "Дунавска" №12.

/2/ Административното обслужване в община Лом се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните дирекции и отдели в общината, и съответните институции и организации при предоставяне на комплексни административни услуги.

Чл.8. Община Лом задължително използва логото и слогана на държавната администрация при:

изготвяне на информационни и промоционални материали;

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

Чл.9. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приемане на запитвания и искове от страна на гражданите.

Чл.10. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на Община Лом и на информационните табла.

Чл.11. /1/ Работното време за работа с клиенти на Центъра за услуги и информация на гражданите е от понеделник до петък, 08.30 ч. до 17.00 ч.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. /1/ Центърът за услуги и информация на гражданите осигурява сведения за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Лом. Цялата информация, предоставяна от Центъра за услуги и информация е налична, може да бъде съответно изтегляна от интернет страницата на общината, както и може да бъде предоставяна по електронен път.



/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

достъпна за хора с увреждания;

без неразбираеми абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.13. /1/ Информация за предоставяните от Община Лом услуги може да бъде получена от:

Център за услуги и информация на гражданите в сградата на Община Лом и съответните телефони:

- Гише 1 – Каса – копирни услуги, тел.: 0971/69 147
- Гише 3 – Общо деловодство, тел: 0971/69 141
- Гише 4– Енергийна ефективност. Наредба N:1 , тел: 0971/69 140
- Гише 5 - Деловодство „Гражданско състояние“, тел.: 0971/69 140
- Гише 6 - Деловодство „Местни данъци и такси“, тел.: 0971/ 69 146
- Гише 7 - Деловодство „Местни данъци и такси“, тел.: 0971/69 146
- Гише 8 - Каса, тел.: 0971/69 144
- Гише 9 - Каса, тел.: 0971/69 144
- Гише 10 - Деловодство „Териториално, селищно устройство и благоустройство“, тел.: 0971/69 142

интернет адрес: <http://adm.lom.bg/services.html>

информационните табла в ЦУИГ

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за услуги и информация на гражданите в сградата на Община Лом, както и на интернет адрес: <http://adm.lom.bg/services.html> с възможност за изтегляне.

Чл.14./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

/2/ Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от структурните звена на общинска администрация, съгласувана и одобрена от ръководителите им. Същата на хартиен или електронен носител се предоставя на служителите от „Информационно обслужване“ в Общината, за актуализация във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла и интернет - страницата на общината;.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО



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

/2/ Организацията на междуетовмственото обслужване се извършва от служителите в Центъра за услуги и информация на гражданите, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията на Община Лом.

/3/ Общинските органи са длъжни да предоставят всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

/4/ Когато предписаната от закона особена форма има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, общинските органи трябва да осигурят възможност за това.

Чл.16./1/ Взаимодействието на звената в Общината 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 от служителите на структурните звена за всяка административна услуга.

/3/ Технологичните карти на процесите следва да служат като отправна точка за всеки служител относно информация за необходими документи, срокове и цени на услуги, както и за реда на действия по предоставяне на заявената административна услуга.

Чл.17. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в Център за услуги и информация на гражданите, който отговаря за продължаване на процеса по изпълнение на услугата по служебен ред според съответната технологична карта.

Чл. 17а /1/ Общината приема вътрешни правила за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител. При изготвянето на правилата Общината се води от разпоредбите на Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител – ПМС 101/17.05.2008 г. и от спецификата и особеностите на дейността и структурата ѝ.

/2/ Вътрешният документооборот, както и документооборотът с други административни органи при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури се извършва изцяло и единствено през Административната информационна система на Общината /АИС/.



/3/ АИС се състои от регистрите, водени от Общината. Общината заявява всички регистри водени от нея, включително централния документен регистър за вписване в Регистъра на регистрите, воден от Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

/4/ В АИС се допуска регистрацията на документи и други информационни обекти само за вътрешни за администрацията цели и в регистри, различни от официалния документен регистър.

/5/ В официален документен регистър се регистрират задължително всички документи и други информационни обекти за целите на предоставянето на електронни административни услуги и в отношенията между администрациите. Официалният документен регистър представлява база от данни в състава на АИС.

/6/ АИС трябва да бъде сертифицирана за оперативна съвместимост и информационна сигурност по реда на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

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

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

- да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на служителите от „Информационно обслужване“;
- при необходимост да подпомагат служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от „Информационно обслужване“ и Центъра за услуги и информация на гражданите могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Лом, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.19. /1/ Служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

/2/ Центърът за услуги и информация на гражданите:

- предоставя информация за административните услуги на достъпен език;



- отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията;
- разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
- приема заявления или искания;
- приема заявления и регистрира запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга според съответните технологични карти;
- при необходимост дава информация за хода на работата по извършване на услугата;
- осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод извършваната административна услуга;
- предоставя заявените документи;

/3/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

- да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
- след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране
- да връщат незабавно в Центъра за услуги и информация на гражданите погрешно адресирани или изпратени до тях искания;
- 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;
- да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
- при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;



- при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
- да предават готовите за предоставяне на клиента документи в Центъра за услуги и информация на гражданите с: точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждениято) и с входящия номер на преписката, на което се отговаря.

Чл.20. Директорите на дирекции са длъжни:

- да контролират движението на документите и на изпълнението на задълженията по предоставяне на административни услуги от страна на служителите;
- да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
- да организират графика на дежурства в Центъра за услуги и информация на гражданите на специалисти от съответните структурни звена, които да са в състояние да предоставят компетентни консултации ;
- да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и в случай на напускане на длъжността;
- при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.21. След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване. Воденето на електронната система за регистрация и контрол на документооборота не отменя задълженията на Общината и нейните служители по раздели 8 и 9.

Чл.22./1/ Кметът, зам.кметовете и секретаря на общината преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват към съответните директори на дирекции или други служители в Общинската администрация.

/2/ Ръководителите на дирекции 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.23. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки се отбелязва в административната информационна система на Общината. Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията.

/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.

Чл.24./1/ 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 и други специални закони от определено със Заповед на Кмета лице.

/2/ Издаваните и подписвани от Кмета на Общината, упълномощен Зам. Кмет или определено със заповед на Кмета лице заповеди се въвеждат в регистър

/3/ Издаваните разрешения и заповеди задължително се съгласуват предварително с юрисконсулта на Общината.

Чл.25. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в Центъра за услуги и информация на гражданите за извеждане и полагане на печата на Общината подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.26./1/ Община Лом приема единствено писмено и по електронен път подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК и чл. 11 от ЗЕУ.

/2/ Пред Община Лом потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.



/3/ Писмените искания, приети от служителите в Центъра за услуги и информация на гражданите, ако не са подадени по електронен път, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешни правила за работа на администрацията на Община Лом.

/4/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Лом или датата на получаването на подписания с универсален електронен подпис електронен документ.

Чл.27. /1/ Община Лом, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" и "експресни" услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Лом.

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

/3/ Заплащането на такси, дължими за предоставяните електронни административни услуги, както и техния размер се определят от Кмета със Заповед, съобразена с изискванията на Наредбата за електронните административни услуги.

Чл.28. При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Лом с Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в общинска администрация.

Чл.29. Община Лом създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари

информационни табла;

диплянки и пътеводител, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги на общината;

възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация чрез сайта на общината <http://adm.lom.bg/index.html>;

VII. ОБЩИ ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИ И ОБМЕНА, СЪХРАНЯВАНЕТО И ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ



Чл. 30 /1/ Общинските органи не могат да изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

/2/ Общинските органи са длъжни да осигурят възможност на гражданите и организациите да посочват уникален идентификатор (ЕГН, ЕИК, БУЛСТАТ или ЛНЧ) при заявяването на съответната електронна административна услуга.

Чл. 31 Общинските органи са длъжни да използват информационни системи, които отчитат единно време. Времето за настъпването на факти с правно или техническо значение се отчита и удостоверява с точност до година, дата, час, минута и секунда.

Чл. 32 Общината е длъжна и полага необходимите усилия да разгласява предоставяните от нея услуги по разбираем и достъпен начин. Това става по начините, предвидени в чл. 5 от тези Правила, както и по други, избрани от Общината методи, които гарантират разбираемостта и достъпността на предоставяната информация.

Чл. 33 Общината 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.

Чл. 34 Общинските органи не могат да отказват приемането на електронни документи, издадени и подписани съгласно изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис и на Закона за електронното управление, както и да отказват издаването на електронни документи и извършването на електронни административни услуги.

VIII. ТЕХНИЧЕСКИ И ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИ И ОБМЕНА, СЪХРАНЯВАНЕТО И ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ

Чл. 35 Общината е длъжна да се включи в Единния портал за достъп до електронните административни услуги, когато той бъде разработен и достъпът до него бъде възможен.

Чл. 36 Електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин и в удобен за потребителите диалогов режим, включително за лица с увреждания.

Чл. 37 Общината осигурява достъп до текущото състояние на предоставяната услуга.

Чл. 38 Общината предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до следната информация:

1. наименование;



2. седалище и адрес;

3. адреси на териториалните звена, ако такива са установени и са различни от адреса по т. 2;

4. данни за кореспонденция, включително телефон, адрес на електронна поща и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;

5. актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;

6. уникален идентификатор;

7. информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;

8. информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;

9. информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;

10. друга информация, предвидена в нормативен акт.

Чл. 39 Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те трябва да се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

Чл. 40 При предоставяне на електронна административна услуга, органът предварително информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно:

1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето ѝ;

2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до него;

3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;

4. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

Чл. 41 Общината осигурява подходящи, ефективни и достъпни технически средства за установяване и поправяне на грешки при въвеждане на информация, преди получателят на услугата да направи съответните изявления по електронен път.



Чл. 42 Общината предоставя на получателя достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за получателя, във връзка с предоставяне на услугата по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.

Чл. 43 Общинските органи предоставят достъп по електронен път до общите си административни актове и изявления.

Чл. 44 Подаването на електронни документи от гражданите и организациите се извършва:

1. он-лайн по стандартизиран протокол чрез публично-достъпно уеб-базирано приложение;
2. чрез единната среда за обмен на документи;
3. по други начини за подаване на електронни документи, определени с Наредбата за електронните административни услуги, а именно и по изключение:
3. чрез електронна поща;
4. на оптичен, магнитен или друг носител.

Чл. 45 /1/ Изготвянето на електронни документи за заявяване на електронни административни услуги се извършва чрез програмно приложение, което трябва да осигурява възможност за създаване на документа съгласно формализираното му описание, вписано в регистъра на информационните обекти, както и за пълно, точно и вярно редактиране на съдържанието на данните в документа. Приложението трябва да е сертифицирано по реда на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

/2/ Интерфейсите трябва да осигуряват извършването на електронните изявления и създаването на електронните документи в съответствие с изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис по лесен и разбираем начин за работа на потребителите, включително на лица с увреждания.

Чл. 46 Общинските органи осигуряват възможността авторите да посочват в електронните изявления качеството, в което ги извършват.

Чл. 47 /1/ Общинските служители проверяват незабавно самоличността на заявителя при получаване на заявлението по електронен път.

/2/ Когато заявителят няма уникален идентификатор, проверка на самоличността не се извършва.



/3/ Когато достъпът за ползване на електронната административна услуга се осъществява чрез единната среда за обмен на документи или когато в Наредбата за електронните административни услуги е предвиден друг начин за идентифициране за съответния вид достъп, проверка на самоличността не се извършва.

Чл. 48 /1/ Когато заявления на граждани и организации, актове на съда, както и актове на административни и други органи постъпват на хартиен носител, те се въвеждат в информационната система на Общината чрез снемане на електронен образ от тях и от приложените към тях документи със сканиращо устройство 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.

/2/ Сканираните документи се съхраняват безсрочно от общината.

Чл. 49 Документите, подадени по електронен път, се приемат от надлежно упълномощени и обучени за това служители на Общината.

Чл. 50 /1/ След регистриране на постъпил в администрацията на Общината входящ електронен документ се генерира и се изпраща потвърждение до заявителя за получаването му.

/2/ Потвърждението е електронен документ и се изпраща подписано на електронната поща на подателя.

Чл. 51 Общинският служител прави проверка за редовността на искането и за пълнотата и верността на предоставените данни. При установяване на нередности на заявителя се изпраща електронно съобщение с указания и срок за отстраняването им.

Чл. 52 Всички получени и изпратени електронни документи се съхраняват в информационната система на Общината.

Чл. 53 Общината задължително се регистрира и предоставя изискуемата информация към регистъра на електронните услуги, регистъра на информационните обекти.

Чл. 54 Общината съставя списък с наименования на предоставяните от нея услуги, които наименования отговарят изцяло на наименованията, съдържащи се в списъка с унифицираните наименования на административните услуги, воден съгласно наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

Чл. 55 Общината използва информационни системи, които са сертифицирани за съответствие с изискванията на Закона за електронното управление за оперативна съвместимост и информационна сигурност.



Чл. 56 При провеждане на обществени поръчки за внедряване на информационни системи в обявленията за поръчката задължително се включва като изискване тези системи да са сертифицирани за оперативна съвместимост и информационна сигурност по реда на Закона за електронното управление и приложимите подзаконови нормативни актове.

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

Чл.57. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.58. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

Кмет;

Заместник-кметове;

Главен секретар;

Директори на дирекции;

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

Чл.59. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в технологична карта, както и с резолюция в в самия документ, 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 електронната система.



Чл.60. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешни правила за работа на администрацията на Община Лом.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. /1/ Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в звеното извършващо административната услуга с непосредственото участие на юрисконсултът на Общината, под контрола на директорите на съответните дирекции, в срок до 3 /три/ месеца от утвърждаването на Вътрешните правила.

/2/ Технологичните карти на процесите се подписват от директорите на дирекции и се утвърждават от Секретаря на Община Лом, като стават неразделна част от настоящите Правила.

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

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

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

§5. Настоящите правила се утвърждават със заповед на Кмета на Общината.

Настоящите вътрешни правила влизат в сила от 14.02.2012 г.