ОБЩИНА РАКИТОВО, ОБЛАСТ ПАЗАРДЖИК

Утвърждавам: /п/
КОСТАДИН ХОЛЯНОВ
Кмет на община Ракитово
дата: 10.04.2020г.

Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Ракитово

2020г.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) С настоящите вътрешни правила се урежда редът и условията за приемане, обработка, и изпълнение на заявления за предоставяне на услуги по електронен път от администрацията на Община Ракитово.

(2) Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

(3) Правилата не се прилагат по отношение на електронни документи, съдържащи класифицирана информация по смисъла на Закона за защита на класифицираната информация.

Чл. 2. (1) Съгласно допълнителните разпоредби на Наредбата за административния регистър, административните услуги се предоставят на различни нива .“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.

(2) В Община Ракитово се предоставят електронни административни услуги и от четирите нива.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
Раздел I - Общи положения

Чл. 3. (1) Община Ракитово взаимодейства с всички останали общински администрации и административни органи, като им изпраща служебно данните и информация за гражданите, които е събрала или съхранява на законово основание, когато тези органи въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

(2) Изпращането на информацията по ал. 1 става автоматично по електронен път чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), 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. 4. (1) Редът за предоставяне на услуги и събиране, съхраняване, обработване и предоставяно на информация са уредени и с Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Ракитово.

(2) Община Ракитово приема от граждани и юридически лица документи, подписани с универсален електронен подпис. При работа с институциите, се прилагат съответно правилата на чл. 21 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Чл. 5. (1) Служителите в общинска администрация Ракитово **нямат право** 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) Служителите в общинска администрация Ракитово **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. 6. Служителите в общинска администрация Ракитово **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. 7. Информацията за предоставяните от Община Ракитово услуги се изготвя и предоставя от служителите по разбираем и достъпен начин, който гарантира яснота при заявяване и предоставяне на електронните административни услуги.

Чл. 8. (1) За всяка предлагана от Община Ракитово електронна административна услуга свободно и безплатно се осигурява подробна информация. Информацията следва да бъде:

1 . Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2 . Достъпна за хора с увреждания;

3 . Без абревиатури, съкращения и препратки;

4 . Цените и таксите се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочва цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

(2) Община Ракитово, като доставчик на електронни административни услуги предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до следната информация:

1. Наименование;
2. Седалище и адрес:
3. Адреси на териториалните звена – кметства и населени места, в които се извършва административно обслужване;
4. Данни за кореспонденция, включително телефон, електронен адрес 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;

(3) Информация за предоставяните от община Ракитово услуги може да бъде получена:

1 . Лично в Центъра за административно обслужване: гр. Ракитово, п.к. 4640, ул. „Иван Клинчаров“ № 57 в сградата на Общинска администрация Ракитово; в кметство гр. Костандово п.к.4644, ул. Христо Ботев № 35; в кметство с. Дорково п.к.4641, ул. Цепина № 59;

2 . По телефон 03542/2025 или факс: 03542/2253;

3 . По електронна поща: **el_ obm@rakitovo.bg; rakitovo@rakitovo.bg**

4 . От интернет адрес в страницата на община Ракитово в раздел „Административни услуги“.

5 . Чрез административния регистър или модула на ДАЕУ Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) https://egov.bg/.

Чл. 9 (1) Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

(2) Община Ракитово осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път и други правно значими действия (разплащания, предоставяне на данни и информация) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

Чл. 10 При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Администрацията 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. 11 Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на Административно процесуалния кодекс.

Чл. 12 Служителите в Общинска администрация Ракитово **са задължени да не отказват приемане на електронни документи**, изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на Закона за електронно управление и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Служителите в Общинска администрация Ракитово **нямат право да отказват издаването** на електронни документи.

Раздел II - Приемане на заявления за електронни административни услуги

Чл. 13 (1) Заявление за електронна административна услуга в Община Ракитово, може да се подава през:

1. Публично достъпен потребителски интерфейс - За административните услуги, предоставяни през Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавна агенция „Електронно управление“- www.egov.bg.
2. По друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2) При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Общината: rakitovo@rakitovo.bg или на el_obm@rakitovo.bg.

(3) Общинска администрация Ракитово 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 Закона за електронната идентификация (ЗЕИ), пълномощно не се прилага.

(9) Документите, подадени по електронен път, се регистрират в информационна система Е – Община, от служители определени от кмета на общината в центъра за административно обслужване, след проверка на съдържанието.

Чл. 14 При постъпване на документ за заявяване на електронна административна услуга се извършват следните дейности:

1. Проверява се за наличие на валиден електронен подпис в прикачените файлове.

2. Проверява се редовността на заявлението, пълнотата и верността на предоставените данни и наличие на описаните приложения във файловото съдържание. При установяване на нередности на заявителя се изпраща електронно съобщение с указания за отстраняването.

3. При редовно подадени документи, заявлението се регистрира в информационна система Е – Община.

4. Връща се на заявителя информация за входящият номер на заявлението.

5. След регистрацията на документа се процедира, съгласно Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Ракитово.

Чл. 15 Погрешно изпратено заявление за електрона административна услуга се препраща към отговорната за изпълнение администрация, като в отговор със съобщение се уведомява заявителя.

Раздел III - Електронни плащания

Чл. 16 (1) Община Ракитово, като доставчик на електронни административни услуги приема плащания във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни инструменти - банкови карти, Виртуален ПОС терминал, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи. Потребителите могат да извършват плащания в полза на администрацията и чрез платежните системи ePay и Easy pay и "Български пощи" ЕАД.

(2) Плащане на дължимата такса към заявителя може да се заяви и чрез административния профил на Община Ракитово в системата за електронно плащане (Портал за електронни плащания - Административен достъп (egov.bg).

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

(4) Не се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на електронното плащане.

(5) Плащането се счита за извършено, когато Община Ракитово получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

Раздел IV - Електронно връчване

Чл. 17 (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

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

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

(4) Електронен адрес може да е: адрес на електронна поща; адрес в рамките на система за сигурно електронно връчване или система за електронна препоръчана поща;

(5) Общинска администрация Ракитово ползва следните канали за Електронно връчване на документи:

1 . Система за сигурно електронно връчване /Е - връчване/;

2 . Система за електронен обмен на документи;

3 . Електронна поща.

(6) 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.

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

(8) При невъзможност за подписване с квалифициран електронен подпис от автора на документа се извършва сканиране на изготвения документ, след което се изпраща подписан електронно от служител в звеното за административно обслужване;

(9) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или ръчно от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

Чл. 17 (1) Всички действия с постъпили по реда на тези вътрешни правила електронно подписани документи в Община Ракитово, които съдържат лични данни и действия, свързани с деловодната регистрация на електронните документи, доколкото съдържат лични данни, се извършват при спазване на изискванията за защита на личните данни, съгласно Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

(2) Правото на достъп до лични данни, получени чрез електронни документи, се упражнява от лицата, за които се отнасят данните, по реда на глава пета от ЗЗЛД.

(3) Предоставянето на такива данни на трети лица се извършва при условията и по реда на глава шеста от ЗЗЛД.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите правила се издават на основание чл. 8, ал. 2 и чл. 42 ал. 2 от Закона за електронното управление (ЗЕУ) във връзка с прилагане на чл. 19, чл. 20, ал. 2 и чл. 32 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ).

§ 2. Вътрешните правила са задължителни за ръководителите и служителите на Община Ракитово, които следва да познават и спазват разпоредбите им.

§ 3. Настоящите правила се свеждат до знанието на служителите на Община Ракитово, с публикуването им на общодостъпно място в локалната мрежа.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на община Ракитово със Заповед № РД – 25 – 442/ 10.04.2020г.

§ 5. Контролът и указанията по спазване на Вътрешните правила за предоставяне на електронни административни услуги от Община Ракитово се осъществява от Секретаря на общината.

§ 6. За неуредени въпроси в настоящите Вътрешни правила се прилагат разпоредбите на Закона за електронното управление, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Закон за електронната идентификация.

§ 7. Настоящите правила се променят и актуализират по реда на тяхното приемане, съобразно настъпилите изменения в нормативната уредба.