

**ДОБРИ ПРАКТИКИ
В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕЖДАНЕ НА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА (МОН).....	3
ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПОДАВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ НА ЕДНО МЯСТО (В НАП ИЛИ НСИ)	6
АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР	7
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БЕРКОВИЦА	8
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СОЗОПОЛ	10
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОЯН.....	14
БЪЛГАРСКИ ПОЩИ – ПАРТНЬОР В ПРОЦЕСА ПО КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (КАО).....	20

ВЪВЕЖДАНЕ НА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА (МОН)

I. В съответствие с Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги и Наръчника към нея (приети с Решение № 578 на Министерския съвет от 30 септември 2013 г.) беше извършен:

- ✓ анализ и описание на работните процеси (в текущо състояние) по предоставяне на административни услуги от Министерството на образованието и науката;
- ✓ анализ на потребностите на администрацията, дефиниране на проблемите/потребностите и очакваните ползи и резултати;
- ✓ измерване на количествено измеримите процеси по предоставяне на административни услуги и анализ на резултатите;
- ✓ проектиране на процесите в бъдещо състояние.

Установени са възможности за оптимизиране на процеси по предоставянето на административни услуги от МОН.

II. Комплексно предоставяне на услуги

В резултат на извършените дейности са идентифицирани възможности за въвеждане на две комплексни административни услуги, както следва:

1. Между МОН и Министерството на културата (МК) по отношение на следните услуги:

„Заверка на образователни документи, издадени от държавните училища по изкуствата, подлежащи на легализация и използване в чужбина“ – извършвана от МК

и

„Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от институциите в системата на народната просвета“ – предоставяна от МОН.

2. Между МОН и Националния център за информация и документация (НАЦИД) по отношение на следните услуги:

„Издаване на удостоверение за професионална квалификация по регулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава“ – извършвана от НАЦИД

и

„Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от Министерството на образованието и науката и неговите звена“ – предоставяна от МОН.

Потребители на тези услуги са граждани, желаещи да продължат образованието си или да работят в чужбина.

Към момента установената процедура по легализиране на посочените документи затруднява потребителите на услугата, тъй като документите следва да се внесат първо в МК или НАЦИД, а след това да се внесат в МОН за издаване на удостоверение APOSTILLE.

Разкъсването на процеса удължава времето за получаване на услугата, създава допълнително натоварване и финансови разходи за потребителите.

За преодоляване на тези негативи са предприети действия, с оглед комплексно предоставяне на посочените услуги: проведена е работна среща с представители на МОН и МК и МОН и НАЦИД; проведени са уточняващи разговори, включително размяна на информация по електронна поща (с цел оперативност); изготвено е описание на процесите по комплексно предоставяне на услугите; проект на Споразумение с МК.

Предстои съгласуването и подписването му.

III. Внедряване на нови канали

Специално внимание в дейността на работната група е обърнато на внедряването на нови канали при предоставяне на услугите.

- ✓ Предприети са действия за осигуряване на възможности за получаване и изпращане на документи по административни услуги чрез лицензиран пощенски оператор.
- ✓ Закупена е необходимата допълнителна техника.
- ✓ Внедряване на нов канал за заплащане на предоставяните услуги от МОН чрез въвеждане на ПОС терминални устройства.
- ✓ Въвеждане на устна форма на заявяване на административни услуги.
- ✓ Предстои създаване на уеб-базиран документен портал, който ще създаде възможност за заявяване, онлайн проследяване на статуса и получаване на документи по административни услуги (проект по ОПАК).

IV. Отпадане на документи

Друг акцент в дейността на работната група бе идентифициране на документи, чието изискване от заявителите да отпадне.

Установени са възможности за отпадане представянето на документи, които фигурират в регистри на МОН.

V. Промени в нормативни и вътрешните актове:

Във връзка с извършените от работната група дейности, установените възможности за оптимизиране на процесите, внедряване на нови канали, комплексно предоставяне на услуги, отпадане на изисквани документи се извършват промени в нормативни и вътрешни актове на МОН.

- ✓ Предприети са действия за изменение на Наредба № 7 от 25.06.2001 г. за откриване, преобразуване, промени и закриване на частни детски градини и училища.
- ✓ Изготвят се актуализирани Вътрешни правила за организация на административното обслужване в МОН, Харта на клиента на МОН, нови образци на заявления.

След извършване на тези действия новите комплексни услуги ще бъдат предложени за вписване в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПОДАВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ НА ЕДНО МЯСТО (В НАП ИЛИ НСИ)

- ✓ Спестено време и средства на клиентите на НАП.
- ✓ Улесняване на взаимодействието между институциите.
- ✓ Предоставяне по служебен път на информация в електронен вид за наличие или липса на задължения на други администрации и институции – услугата.
- ✓ Разширяване обхвата на предоставяните услуги по електронен път.
- ✓ Разширяване на електронния обмен на информация и сътрудничество с държавни, национални и европейски институции.
- ✓ Съвместна Заповед с НСИ за реда, начина и сроковете за подаване на ГОД.
- ✓ Въз основа на подписаната съвместна Заповед са спестени на клиентите, посещения в офисите на НАП или НСИ.
- ✓ Намаляване на сроковете за обмен на данни, и не на последно място намаляване броя и разхода на хартия.
- ✓ Основна цел е намаляване на административната тежест за клиентите на НАП, чрез осъществяването на обмен на информация между НАП и администрацията.

Друга цел е повишаване ефективността от дейността на администрациите, чрез:

а/ постигане на по-добро взаимодействие между структурите на държавната администрация;

б/ намаляване на опитите за фалшифициране на удостоверенията, издавани от НАП.

Ползи:

Увеличаване на броя на подадените декларации; Увеличаване на ползваемостта на електронните услуги. Спестени на клиентите посещения в офисите на НАП.

ГОД се приема от двете институции, а в резултат на съвместната Заповед, клиентите правят своят избор - или НАП или НСИ.

Новата електронна услуга, осигуряваща възможност на служители от други администрации да получават информация относно наличието или липсата на задължения за конкретно лице с КЕП.

Обмен на информация с различни държавни органи (напр. НОИ, Агенция по вписванията, НСИ и др.) вместо вменяването на задължения за деклариране на различни данни.

АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

Съвместяването на усилията на държавните и общинските органи е възможност за формиране на оптимална среда на достъп до публична информация и административни услуги при недостатъчни финансови, административни и организационни възможности.

Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) е изпълнителна агенция към министъра на териториалното развитие и благоустройството – централен орган с регионални структури, разположени само в областните градове на страната. За да създаде условия за по-достъпно обслужване на гражданите с кадастрална информация, АГКК се е обърнала за съдействие към общините. След задълбочено обсъждане и преговори е постигната договореност между ръководството на Агенцията и част от кметовете на най-отдалечените от областните центрове населени места за общи действия. В съответните общински центрове са изградени съвместно изнесени работни места на Агенцията. В резултат гражданите могат да заявяват на територията на съответната община основната част от кадастралните услуги. Това им спестява значителен ресурс от време и финанси. Постигната е по-добра среда за достъп до услуги от кадастралната карта.



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БЕРКОВИЦА

гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, тел. 0953/80300, факс 0953/80301, e-mail: ruqberkovitca@iaq.bg

За предоставяне на информация и за удобство на потребителите на административни услуги от Регионална дирекция по горите – Берковица е предприета следната **организация на работа** с гражданите:

- ✓ Прием, проверка и регистриране на документи в сградата на РДГ от двама служители;
- ✓ Предоставяне на информация чрез телефон, факс, поща, електронна поща;
- ✓ Изготвени са образци на заявления за всички услуги предоставяни от РДГ на гражданите;
- ✓ Каса за плащане на дължимите такси за предоставяните услуги от РДГ;
- ✓ Изнесени офиси, в които се предоставят част от услугите.

Предоставяни **административни услуги** от РДГ - Берковица

Наименование на услугата	Нормативно основание	Улеснения за гражданите при предоставяне на услуги
1. Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал	Закон за горите - чл. 93, ал. 3 и чл. 95, ал. 2, т. 3	а) Попълване на заявление по образец; б) Заплащане на такса по ПМС №41/2013 г. на касата в РДГ или по банков път;
2. Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка	Закон за горите - чл. 210, ал. 1	в) Копие от удостоверение за извършване на дейност в горски територии – не се изисква да се представи от заявителя на услугата, информацията се взема от Публичния регистър на Изпълнителна агенция по горите/www.iag.bg/регистри;
3. Издаване на заповед за утвърждаване на горскостопанска програма	Закон за горите - чл. 13, ал. 8, т. 2	г) За услуги по т. 4 и т. 5 могат да се използват изнесени офиси на РДГ;
4. Получаване на превозни билети за обла дървесина	Закон за горите - чл. 211, ал. 1	
5. Получаване на превозни билети за фасонирана дървесина	Закон за горите - чл. 206,	

6. Регистриране на обекти, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина	Закон за горите - чл. 206 и чл. 208	От лицата не се изисква удостоверение за актуално състояние от Търговския регистър, а информацията се получава, съгласно чл. 12, ал. 4 от Закона за търговския регистър;
7. Заверяване на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина	Закон за горите - чл. 206 и чл. 208	
8. Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии	Закон за горите - чл. 150, ал. 1	Спазване на нормативно определените срокове за издаване на разрешение;

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СОЗОПОЛ

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ОТДЕЛ „ГРАО“
И ОТДЕЛ „ПРИХОДИ ОТ МЕСТНИ ДАНЪЦИ, ТАКСИ И УСЛУГИ“ (ПМДТУ)
ПРИ ОБЩИНА СОЗОПОЛ

1. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ОТДЕЛ „ГРАО“ (ИЗГОТВЯНЕ, ИЗТОЧНИК НА ИНФОРМАЦИЯ, СРОКОВЕ)

Община Созопол се състои от 12 населени места, от които 8 (осем) кметства и 4 (четири) кметски наместничества. В 8 от населените места служителите разполагат и работят с Национална база данни „Население“, притежават електронен подпис, изготвят и отпечатват всички видове удостоверения, като спазват изискванията на Наредба РД -02-20-06/24.04.2012 г. В останалите 4 кметства се ползва „Локална база данни“, чрез която се издават всички видове удостоверения. В процеса на работа за сигурност и точност се сверяват данните с НБД. Проверката се извършва по телефона със служителите от служба ГРАО-Созопол. Служителите в отдел „ГРАО“ Созопол са 3 (трима). Един служител работи на гише във фронт офиса на общината – приема и завежда исканията на гражданите, а другите служители обработват, въвеждат нови, попълват пропуснати, непълни и грешни данни. Бързото, качествено и точно обслужване на гражданите зависи от издирването на данните от архива на общината и кметствата по гражданското състояние с които се разполага, данни от архива на други общини и кметства, с които се контактува по телефона или с писма и системно се наенася събраната информация за обработка в НБД. Преди издаване на всяко удостоверение (особено при удостоверенията за наследници) се издирват и попълват липсващи данни в електронния картон на лицата (живи и починали), за които се отнася удостоверението. Актовете за смърт, раждане, брак и регистърът на населението за Созопол и Черноморец са сканирани и достъпни в електронен вариант за работа на служителите от отдел ГРАО. В община Созопол се извършват 36 административни услуги по Закона за гражданската регистрация, като по-голямата част от тях се извършват веднага.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО СЕ ИЗВЪРШВАТ ВЕДНАГА:

- ✓ **Удостоверения – дубликати от актове за раждане и граждански брак и препис-извлечения от актове за смърт се изготвят (отпечатват на бланки) от НБД – „електронен регистър на актовете по ГР“ за събития настъпили след 2000 г. и на ръка (вписват се на бланки) за събития настъпили преди 2000 г. Дават се лично или на упълномощено лице, в**

някои случаи с искане от граждани, получени по пощата или чрез куриер – заплаща се на касата на общината или по банков път.

- ✓ **Удостоверения за:**
Семейно положение (семейно положение съпруг/а/ и деца);
Родствени връзки;
Родените от майката деца;
- ✓ **Удостоверение за идентичност на лице с различни имена;**
- ✓ **Удостоверение за снабдяване на български гражданин с документ за сключване на граждански брак в чужбина;**
- ✓ **Удостоверения за постоянен и настоящ адрес при вече регистриран адрес.**

Изброените удостоверения се изготвят и отпечатват от НБД по искане на гражданите лично или от упълномощено лице, от друг административен орган или институция с искане по пощата или чрез куриер. Таксите се заплащат на касата на общината или по банков път. Издават се служебно, без да се таксуват, въз основа на писма от МВР, Дирекция „Социално подпомагане“, Агенция по кадастър, съдебни органи и други.

- ✓ **Удостоверения за административен адрес** – издава се по искане на собственик или упълномощено лице, след проверка в кадастралната карта на населеното място, с документ за собственост (нотариален акт, скица и др.).
- ✓ **Удостоверения за наследници** – удостоверението за наследници по възможност се издава веднага – когато няма пропуски, не липсват данни в архива на общината или ако има такива те бъдат нанесени в момента. Предвиден е срок до 5 дни само за случаите, когато се наложи да се поискат данни от друга общинска администрация за допълване на липсващи такива в общината.

УСЛУГИ И УДОСТОВЕРЕНИЯ, ЗА ЧИЕТО ИЗДАВАНЕ Е ПРЕДВИДЕН СРОК:

- ✓ **Удостоверение за раждане – оригинал – преводен документ от чужбина** – 5 дни. Срокът на издаване е предвиден за искане и получаване на ЕГН от ТЗ ГРАО Бургас. Но често се случва, за улеснение на гражданите, да се сканират необходимите документи и искането, и да се изпратят по електронната поща на ТЗ ГРАО Бургас, и в рамките на няколко часа да се получи ЕГН.

- ✓ **За удостоверение за граждански брак и препис-извлечение от акт за смърт от чужбина** – с преводен документ не е предвиден срок – издава се веднага.
- ✓ **Удостоверение за липса на съставен акт за гражданско състояние** (акт за раждане или смърт) са предвидени 3 дни в случай, че се наложи по-обстойно и продължително издирване на търсения акт. По принцип се издава веднага.
- ✓ **Удостоверение за правно ограничение** – предвиден е срок до 3 дни, но на практика се издава веднага;
- ✓ **Заверени копия и преписи от ЛРК и страници от семейни регистри водени преди 1978 г.** – предвиден срок за издирване до 3 дни, в повечето случаи се заверяват веднага.
- ✓ **Удостоверения за постоянен и настоящ адрес за първи път след подаване на искане за постоянен адрес или адресна карта и настъпила промяна на адреса** – предвиден е срок до 3 дни за обработка на новия адрес в НБД. Много често издаваме удостоверенията веднага, с уговорката при подмяна на лична карта лицата да посетят полицията след два дни.

2. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ОТДЕЛ „ПРИХОДИ ОТ МЕСТНИ ДАНЪЦИ, ТАКСИ И УСЛУГИ (ПМДТУ)

При извършване на услугите Община Созопол си взаимодейства с Национална агенция за приходите при издаване на удостоверения за наличие или липса на задължения съгласно разпоредбите на чл. 87, ал. 6 от ДОПК.

Териториалната дирекция на НАП за целия югоизточен район на България е базирана в Бургас. За много от действията на физическите и юридическите лица е необходимо представяне на удостоверение по чл.87 ал.6 от ДОПК за наличие или липса на задължения. Това предполага отделяне на физическо време и финансови средства за пътуване до Бургас за подаване на искане и получаване на изготвеното удостоверение.

Решението за облекчаване на задължените лица е на базата на сключен договор за взаимодействие между Община Созопол и ТД на НАП Бургас, по силата на който на общината се възлагат функции по чл.10 ал. 4 от ЗНАП. Една от тях е приемане на искания за издаване на удостоверения по **чл. 87, ал. 6 от ДОПК.**

Как на практика се извършва това:

1. Всеки с постоянен адрес на територията на Община Созопол подава в отдел „Приходи, местни данъци, такси и услуги“ искане по образец до ТД на НАП Бургас.
2. Ние входираме искането в нашата база данни – входящ регистър на продукт „ИМЕОН“.
3. Въвеждаме данните от хартиения носител на искането в електронната форма на искането и с помощта на електронен подпис, в деня на подаването, изпращаме по електронна поща информацията на НАП Бургас за изготвяне на удостоверение.
4. Срокът за издаването му е 7 дни. В този период при нас се връща изготвеното удостоверение по електронна поща.
5. Връчваме на лицата издадените от органа по приходите удостоверения, съгласно утвърдените от изпълнителния директор на НАП процедури за работа и удостоверяваме при връчване от общински служител верността на връчвания екземпляр с оригинала, издаден и подписан от органа по приходите.
6. Полученото удостоверение се разпечатва, подписва и подпечатва на реквизит „Връчил“.
7. Задължените лица получават изготвените удостоверения от Общината лично или чрез упълномощено лице. Пълномощникът представя нотариално заверено пълномощно, съдебно удостоверение или друг съдебен акт, удостоверение за наследници.
8. Удостоверенията се разпечатват в три екземпляра – за лицето, за Общината и за НАП.
9. Екземплярите от удостоверенията, предназначени за НАП, заедно с депозираните искания, придружени с приемно-предавателен протокол се предават на ТД на НАП за прилагане към досието на лицето.
10. Тази услуга не се таксува.
11. Служителите на Общината, обработващи информацията подписват декларация за спазване на правилата за опазване и съхраняване на сведенията, представляващи защитена информация.

При извършване на административните услуги се използват различни канали за предоставяне и получаване на информацията – електронна поща, лицензиран пощенски оператор, куриерски услуги.

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОЯН

ПРИЛАГАНЕ НА ПРИНЦИПА НА КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОЯН

С измененията и допълненията на Административнопроцесуалния кодекс /ДВ, бр.27 от 25 март 2014 г./ беше приета нормативна рамка за въвеждане на комплексно административно обслужване на населението. При комплексното административно обслужване административната услуга се извършва без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от община Троян, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител. В изпълнение на §12, ал.1 от Заключителните разпоредби на ЗИД на АПК, е необходимо всички администрации да предприемат мерки за въвеждане на комплексното административно обслужване от 25 март 2015 г.

Във връзка с прекратяването на практиката общината да изисква документи и данни, издавани или налични в администрацията се наложи да направим съответните изменения в нормативните актове, а именно в заявленията за административни и технически услуги, в стандартите за административно обслужване, във Вътрешните правила за административно обслужване, Хартата на клиента, вътрешни правила за документооборот.

Вътрешни правила за административно обслужване

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 10. /1/. Община Троян извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

/2/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в общинската администрация, заявителят подава едно искане в отдел „Услуги на гражданите“, който организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

/3/. Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури, клиентът подава заявление за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслуж-

ване в общинска администрация Троян. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

/4/. При обективна възможност за извършване на комплексна административна услуга чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до кмета на община Троян, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи издавани от други администрации.

/5/. Комплексното административно обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от отдел „Услуги на гражданите“ и служителите от съответната дирекция или отдел, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

/6/. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в община Троян, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

/7/. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I от АПК.

Чл. 11. /1/. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях и в 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 принципно обща, съгласно Инstrukция за деловодната дейност в община Троян.

/3/. При настъпили промени в технологичния процес директора на дирекцията или началника на отдела подават писмено на началник отдел „Услуги на гражданите“ за отразяване промените в технологичната карта.

/4/. В срок от три дни след предаване на технологичната карта началник отдел „Услуги на гражданите“ отразява промените в деловодната система „Актьор деловодство“.

**Вътрешни правила за работа с деловодната система
„АКСТЪР - ОФИС“**

Служителите от отдел „Услуги на гражданите“ комплектват преписката, когато тя е подадена за извършване на комплексна административна услуга, като се снабдяват с всички изискуеми документи – по служебен път.

Тъй като при комплексното административно обслужване е необходимо да се набавя информация по служебен път, всички услуги ще бъдат предлагани само като обикновени, т.е. няма да се предлагат бързи и експресни. Това е продиктувано от факта, че ще се набавят някои от документите по служебен път, а това ще доведе до забавяне на преписката, особено когато тя е свързана с предоставяне на удостоверение за наследници от други населени места.

Община Троян ще предлага 25 комплексни административни услуги.

Примери:

УСЛУГИ ПО ТСУ:

1. Издаване на разрешение за отсичане на дърво от зелената система на община Троян – **отпада изискването от гражданите да представят удостоверение за наследници.**

– Такса – 2/4 лв. / в зависимост от вида на дървото/

– Такса за комплексна услуга – прибавя се удостоверение за наследници 4 лв. – става 8 лв.

Сроковете се запазват.

2. Издаване на скица за имот за проектиране – **отпада изискването от гражданите да представят удостоверение за наследници.**

– Такса – 30 лв. – обикновена услуга

– Такса за комплексна услуга – прибавя се удостоверение за наследници 4 лв.

– става 34 лв.

– Срок: 10+3 – 13 дни

3. Издаване на удостоверение по чл. 13, ал. 4, 5 и 6 от ППЗСПЗЗ - **отпада изискването от гражданите да представят удостоверение за наследници.**

– Такса 15 лв.

– Такса за комплексна услуга - прибавя се удостоверение за наследници – става 19 лв.

– Срок: 30 работни дни

4. Проверка за установяване на съответствието на строежа с издадените строителни книжа и затова, че ПУП е приложен на място по отношение на застрояването – **отпада изискването гражданите да прилагат одобрени строителни книжа по части на архитектура и ВП.**

– Такса остава непроменена 10,00 лв.

– Срок: 3 работни дни.

5. Издаване на удостоверение за степен на завършеност на строеж – **отпада изискването гражданите да представят одобрени строителни книжа.**

– Такса – 20,00 лв.

– Срок: 14 работни дни

6. Одобряване на схема по чл. 56 от ЗУТ за поставяне на преместваеми съоръжения – **в случай, че договора за наем е сключен с община Троян, той се осигурява по служебен път.**

– Такса – 30,00 лв.

– Такса за комплексна услуга – 32,00 лв.

– Срок – 14 дни

УСЛУГИ В ДИРЕКЦИЯ „ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИКА“:

1. Издаване на удостоверение за имот, че не актуван като общинска собственост – **отпада изискването от гражданите да се изисква удостоверение за наследници заповед за отписване и се премахва квитанция за платена такса.**

– Такса 3,00 лв.

– Такса за комплексна услуга - прибавя се удостоверение за наследници 4 лв., става 7 лв.

– Срок: Сбора от сроковете за издаване на всички документи, а именно: 10 + 4 – 14 дни.

2. Закупуване на недвижим имот – общинска собственост, който действащия устройствен план е предвидил за придаване /присъединяване/ към съседен имот – **отпада изискването от гражданите да се изисква удостоверение за наследници и се премахва удостоверение за идентичност на имота и скица на имота.**

– Без такса.

– Такса за комплексна услуга – прибавя удостоверение за наследници 4 лв. – става 4 лв.

Срок: остава непроменен - 40 дни.

3. Сключване на предварителен договор за прехвърляне на собственост, в случаите на чл. 15, ал. 3 /чл.17, ал.3/ от ЗУТ – **премахва се Заповед за допускане за изработване на ПУП на Кмета на община Троян.**

– Без такса.

– **Срок: 20 дни.**

4. Издаване на удостоверение за собственост на земеделска земя от земячен регистър – отпада изискването от гражданите да се изисква **удостоверение за наследници.**

– Такса **1,00 лв.**

– Такса за комплексна услуга – **5,00 лв.**

– **Срок – 14 дни**

5. Издаване на разрешително за отсичане и изкореняване до 5 дървета и до 1 дка лозя в селскостопански земи – отпада изискването от гражданите да се изисква **удостоверение за наследници**

– Такса 2 лв.

– **Такса за комплексна услуга - прибавя се удостоверение за наследници – става 6 лв.**

– **Сбора от сроковете за издаване на всички документи, а именно: Срок: 14 дни.**

Цената на комплексната услуга се определя като сбор от таксите/цените на отделните услуги, определени за отделните администрации, включително и цената на куриерската услуга, ако се ползва такава.

Срокът за изпълнение на комплексните услуги се определя, както следва:

а. Когато изпълнението на комплексната услуга изисква последователно изпълнение на отделните услуги, срокът се определя от сборът на времената за изпълнение на всяка услуга;

б. Когато изпълнението на комплексната услуга не изисква последователно изпълнение на отделните услуги, времето за изпълнение се определя от услугата с най – дълъг срок на изпълнение;

До момента общинска администрация Троян е осигурявала служебно информация или документи единствено за удостоверения за наследници, когато починалият е бил с последен постоянен адрес в друга община или населено място, преписи от актове за смърт и дубликати от актове за раждане.

Основополагащ принцип на административното обслужване е осигуряването на достъп до услуги по различни канали /на гише, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор/.

Община Троян от две години освен на гише предлага и он-лайн услуги, които все по-често се използват. Освен с универсален електронен подпис, гражданите могат да получат достъп и чрез персонален идентификационен код, който се заявява в ЦАО и се получава на електронната поща, подадена от заявителя. Така все по-лесно ще могат да се използват услугите на общината, без да се налага гражданите да идват и да ги заявяват. По този начин спестяваме времето на гражданите.

За улеснение на гражданите, които имат основателна причина да не могат да попълнят своето заявление за исканата от тях услуга от 25 март 2015 г. ще въведем устна форма за заявяване на административна услуга, като служителите в ЦАО ще попълват заявлението на гражданите вместо тях.

До края на м. Юни 2015 г. общинска администрация Троян ще създаде възможност в населените места на територията на общината да могат да се заявяват услуги от граждани по същия начин, по който се заявяват и към общинската администрация. Ще бъде изградена VPN връзка, която ще свързва общинската администрация с всичките си 21 населени места. По този начин всички жители на населеното си място ще могат да подават заявленията си директно в кметството, което ще ги насочва за изпълнение от служителите.

БЪЛГАРСКИ ПОЩИ – ПАРТНЬОР В ПРОЦЕСА ПО КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (КАО)

1. Представяне на „Български пощи“ ЕАД – статут, структура, ресурси

Съгласно Закона за пощенски услуги „Български пощи“ ЕАД е задълженият пощенски оператор на територията на Р България за предоставяне на универсална пощенска услуга при равнопоставени условия за всички потребители. Тази услуга се осигурява дори и в труднодостъпните райони при спазване на определени критерии за качество, брой обслужвана територия и население.

„Български пощи“ ЕАД е лицензиран пощенски оператор, притежаващ индивидуална лицензия за предоставяне на универсална пощенска услуга и удостоверение за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, издадени от Комисията за регулиране на съобщенията.

От 1992 година „Български пощи“ ЕАД е търговско дружество със 100 % държавно участие.

Структурата включва 5 регионални управления със седалища в София, Пловдив, Плевен, Варна и Бургас. Към тези управления се отнасят съответно 28 областни пощенски станции (ПС) в съответните областни градове.

Ресурсите на „Български пощи“ ЕАД обхващат:

- ✓ 2981 ПС, от които 637 ПС в градовете и 2344 ПС в селата
- ✓ 62 пощенски агентства, обслужващи труднодостъпни и малки населени места
- ✓ 4 382 пощенски кутии за събиране на поща
- ✓ 10 794 служители
- ✓ 426 транспортни средства.

2. Участие на „Български пощи“ ЕАД в процеса на заявяване на административни услуги (съгласно Административнопроцесуалния кодекс и Проекта за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване)

Процес	Място	Логистика чрез	Разходи за сметка на	Взаимоотношение
Подаване на заявление до АО ¹ /КО ²	чрез ЛПО	пощенска услуга	заявител	
	лично на гише в АО/КО	лично на гише		

¹ АО – административен орган

² КО – компетентен орган

Изпращане на документи от АО към КО		пощенска услуга	АО	Договор с ЛПО ³
Изпращане на документи от КО	на посочен адрес	пощенска услуга	заявител	
	на гише в АО	пощенска услуга	КО	Договор с ЛПО

3. Участие на „Български пощи“ ЕАД в процеса на доставяне на издадените административни актове

Съществуващото портфолио на предоставяни пощенски услуги от страна на „Български пощи“ ЕАД дава възможност както за обмен на документи и формуляри между административните органи, така също и за доставка до адрес на заявител, в случай че това е изрично заявено от него. Възможни са различни варианти за доставка в зависимост от срокове, цена и съответни гаранции съгласно приложената по-долу Таблица:

Вид пощенска услуга	Характеристика	Срок на доставка, работни дни	Гаранция	Цени на пратки до 100 г	с R	с R и ИД
Универсална пощенска услуга на територията на страната						
Кореспондентска пратка без приоритет	доставка до пощенска кутия на заявител	Д+1/2 за градове; Д+2/3 за села	Няма гаранции за потвърждаване на доставката	0,70	1,35	1,90
Кореспондентска пратка с приоритет	доставка до пощенска кутия на заявител	Д+1 за градовете; Д+2 за селата	Няма гаранции за потвърждаване на доставката	0,90	1,55	2,10
Препоръка - R	доставка на заявител лично срещу подпис	Д+1/2 за градове; Д+2/3 за села за първа доставка; при отсъствие първо съобщение; съхранение в ПС 20 кал. дни	Подпис на заявителя, гарантиращ получаване на пратката	0,65		

³ ЛПО – лицензиран пощенски оператор

Известие за доставяне (ИД)	връщане на физически документ с подпис на заявителя, доказващ получаване лично на ръка	2/3+3 за пратки от градовете; 3/4+3 за пратки от селата	Подпис на заявителя, гарантиращ получаване на пратката; наличие на физически документ за подателя	0,55		
Куриерски услуги на територията на страната						
Куриерска пратка	Доставка лично на заявителя срещу подпис	1 работен ден след подаване на пратката	Подпис на заявителя, гарантиращ получаване на пратката	1,67 за градски куриер; 3,75 за различни населени места		2.67 за градски куриер; 5,00 за различни населени места
Известие за доставяне	връщане на физически документ с подпис на заявителя, доказващ получаване лично на ръка	3 работен ден след доставка на пратката	Подпис на заявителя, гарантиращ получаване на пратката	1,00 за градски куриер; 2,25 за различни населени места		

Търговските взаимоотношения с АО и КО ще се регламентират чрез двустранни съществуващи и нови договори с предмет „предоставяне на пощенски услуги от лицензиран пощенски оператор” и ще включват специфичните условия по предоставяне и ползване на услугите, срокове и гаранции за изпълнение, единични цени и търговски отстъпки.

4. „Български пощи” ЕАД - фронт офис за предоставяне на КАО

Технологичните и човешки ресурси на „Български пощи” ЕАД, професионалният опит и добрите търговски практики са основата за разширяване участието на дружеството в процеса по административно обслужване, а именно като фронт-офис за предоставяне на КАО чрез пощенските станции, разположени по цялата територия на страната. Същевременно това ще бъде предпоставка и първа стъпка към практическо осъществяване на заложената в Програмата на правителството за стабилно развитие на Република България (2014-2018 г.) цел: *„Приоритет 7.1. Въвеждане на електронното управление като основна платформа за модернизация на държавата, ключов фактор и неотменимо условие за успеха на секторните реформи*

Цел 6: *Подобряване на функционалността на държавната администрация*

Мерки: *Гарантиране на равен достъп до административни услуги чрез доизграждане на Български пощи като изнесени офиси на българското електронно управление”*

Реализацията на изнесени офиси за КАО в „Български пощи” ЕАД може да се осъществи чрез изпълнението на проект, участници в който ще бъдат всички заинтересовани страни – административни органи, компетентни органи, Български пощи. Чрез проекта ще бъдат решени редица организационни и технологични въпроси, като например:

- ✓ Ремонт на избрани офиси на „Български пощи” ЕАД и превръщането им в единна входна точка към електронното управление в РБългария;
- ✓ Обучение на служителите в тези офиси с цел подпомагане на клиентите на българското е-управление в контакта им с администрацията в процеса на административното им обслужване;
- ✓ Необходима информация от всички АО относно приемане на заявления от граждани и фирми, включваща:
 - Данни за всички административни актове, издавани от съответен КО. Съпътстващи документи за всеки административен акт
 - Взаимовръзки между отделните АО при издаване на административни актове, последователност при обработката на документите
 - Срокове и такси за обработка на постъпили заявления по конкретни административни актове
 - Контакти от АО
- ✓ Описание на процеса по приемане на заявление, придвижване на документите към АО и заявителите, превеждане на постъпили такси за административно обслужване от БП към съответни АО
- ✓ Описание на нов продукт, съчетаващ услуги на гише и пощенски услуги по доставка, характеристики, срокове, гаранции за изпълнението от страна на БП и АО

В тази връзка нашето предложение е за създаване на работна група с представители от държавната администрация и „Български пощи” ЕАД с цел реализиране на проекта.

1. Съществуващи европейски практики за предоставяне на сходни услуги *Чешки пощи и електронното правителство*

Администратор на системата за услугите на електронното правителство в Чехия е Министерство на вътрешните работи, а оператор на системата са Чешки пощи. Посоченото министерство е отговорно за стратегията за електронно

правителство в Чехия и нейното реализиране. Съгласно уебсайта на чешкия оператор със задължение, тези услуги са обединени в седем групи, като за случая е важна например следната услуга:

Превръщане на хартиен документ в електронен или обратно, като създаденият документ има същата правна стойност като оригиналния. В първия случай клиентът представя хартиения документ в пощенски клон, а създаденият електронен файл се качва на CD, USB или се качва в онлайн система, откъдето клиентът го изтегля. Във втория случай клиентът занася документа в пощенския клон на CD, USB или го качва предварително в онлайн система. Ако документът е голям или клиентът регулярно превръща голям брой документи от един формат в друг, той може да ги изпрати без да е необходимо да посещава пощенски клон.