



НАЦИОНАЛНО СДРУЖЕНИЕ НА ОБЩИНИТЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**Административното обслужване в
общините:
ключови промени в нормативната
уредба и добри практики за
модернизация на процесите и
услугите**

Консултативен материал на НСОРБ

Март 2022 г.

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Приетите изменения и допълнения в Наредбата за административното обслужване (обн. в ДВ бр. 9 от 31.01.2020 г., бр. 27 от 2.04.2021 г., бр. 90 от 29.10.2021 г., в сила от 1.04.2022 г.), свързани с въвеждането на задължителни стандарти, съвпадна и с въвеждането на редица мерки и ограничения, породени от настъпилата пандемията COVID-19. Едновременно с това, общинските администрации продължиха да обслужват потребителите, като търсеха различни решения за справянето с „извънредната“ ситуация. Новата реалност показва, че за кратко време местните власти могат да организират дейността си, така че гражданите и бизнеса да не са пряко засегнати от въведените мерки на централно ниво.

Предизвикателствата затвърдиха необходимостта от промяна в модела на работата по отношение на предоставянето на услуги в електронна среда, особено във връзка с опазването на здравето и безопасността на населението. Пандемията и социалната дистанция наложиха изисквания към администрациите да предоставят електронен достъп до информацията, както и да приведат собствените си уебсайтове в съответствие с изискванията за откритост, прозрачност и достъпност.

Въпреки добрите практики и подходи, които прилагат общините, все още голяма част от гражданите не се възползват от дистанционната комуникация с администрацията, а предпочитат прекия контакт със служителите и посещение на място. Много са причините за този феномен, но общините са тези, които със собствени усилия и капацитет трябва да продължат да „промотират“ разнообразието от различните канали за комуникация, така че да отговорят на съвременните изисквания за административно обслужване и нови технологии.

В настоящия материал Ви представяме основните акценти от действащото законодателство в сферата на административното обслужване, както и добри практики от общините, които се надяваме да бъдат от полза в ежедневието Ви работа.

Материалът е подготвен от експертите на НСОРБ Нели Стайкова и Венцеслав Кожухаров, с подкрепата на общински експерти.

Силвия Георгиева

Изпълнителен директор на НСОРБ

I. Законодателна рамка на административното обслужване

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Процесите и процедурите, свързани с осъществяването на административното обслужване са уредени в:

- Административно процесуалния кодекс (АПК);
- Закон за администрацията (ЗА);
- Закон за електронното управление (ЗЕУ);
- Закон за киберсигурност (ЗКС);
- Закон за електронните съобщения (ЗЕС);
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ);
- Закон за електронната идентификация (ЗЕИ);
- Наредба за административното обслужване (НАО);
- Наредба за Административния регистър (НАР);
- Наредба за обмена на документи в администрацията (НОДА);
- Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите (НУЕПА);
- Наредба за минималните изисквания към Закона за киберсигурност (НМИЗК);
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ);
- Правила за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация (ПИИИСПДА);

- Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019 – 2025 г.

Административното обслужване в рамките на администрацията се осъществява чрез:

- Обособените центрове за административно обслужване (ЦАО);
- По електронен път.

За нуждите на консултативната разработка ще разгледаме отделно организацията на административното обслужване (на място и по електронен път), така както законодателят ги е уредил. Но не бива да забравяме, че двете форми на организация на обслужването са неразривно свързани.

II. Организация на дейностите по административно обслужване в ЦАО

След двадесет години, през които общините работеха на едно гише и организираха административно обслужване само чрез фронт офиси, през 2020 година се приеха нормативни изменения и допълнения в НАО, с които се уредиха всички дейности, пряко свързани с потребителите на услуги.

С НАО се официализира статута на „едно гише“, като се преименува на Център за административно обслужване, конкретно се регламентира дейността на служителите в тях, а клиентите се преобразиха в „потребители“.

За постигане на максимална удовлетвореност на гражданите, предвид спецификите на общинските администрации и наличието на различни тематични дейности, свързани с административното обслужване, в практиката се е наложило освен в ЦАО, обслужването да се реализира и чрез:

- звена, разположени в други сгради (най-често това са звената по местни приходи) или изнесени и обособени центрове за административни услуги;
- кметовете на кметствата и кметските заместници в населените места;
- командировани служители в населени места в определени работни дни.

Многобройни са добрите практики в общините, свързани с административното обслужване и осигуряването на достъп на гражданите (потребителите на услуги).

Големите промени, уреждащи административното обслужване чрез изменения и допълнения в НАО бяха свързани с диференцирането на видовете информация, която администрациите следва да предоставят на потребителите, както и къде и как да става това.

Важно!

- Информация за изпълняваните от общината услуги следва да бъде предоставяна от служителите в Центъра за административно обслужване, както и от служителите във всички звена, извършващи административно обслужване и компетентни в съответната тематична област. Тази възможност улеснява потребителите при търсенето на необходимата информация.

- При осъществяване на административно обслужване в няколко сгради осигурете възможност за приемане на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията във всяка от сградите.

- На интернет страницата на общината следва да се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от *Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги*. Препоръчително е при представяне на информацията за изпълняваните услуги в тази секция, да се използва разработеното WEB приложение към Административния регистър (АР), което позволява директното четене на въведените данни за тях от АР. Така се гарантира пълната идентичност на данните за услугите, независимо дали се достъпват от АР или през сайта на общината. Това улеснява и администрацията, защото тя актуализира данните само на едно място – в АР.

- Общините следва да попълнят и да поддържат в актуално състояние в Административния регистър данните по чл. 61, ал.1 от Закона за администрацията в съответствие с изискванията на Наредбата за административния регистър. Те следва да се регистрират за предоставяните от тях услуги, които са вписани в АР. За всяка от предоставяните услуги следва да запишат данните по чл. 25, ал. 1, точки от 3 до 14 включително и ал. 2. В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление за конкретна услуга, се използва образец /бланка/ на заявление, утвърден от секретаря на общината по реда на чл.7, ал.2 от НАО. Ще напомним, че съгласно чл. 28, ал. 2 от НАО, областните управители имат правомощие периодически да проверяват дали вписаните данни от общините в АР са пълни и актуални и да дават предписания в тази връзка.

- 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 общината, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в

регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

- Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със заповед на кмета на общината служители, в срок 3 дни от деня съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронно табло и интернет-страницата.

- Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни трябва да са в съответствие със записаното в Административния регистър. Подходящо е дейностите по актуализация и подготовка на информацията да се изготвят от служители от съответните структурни звена, предоставящи услугата, като се съгласуват и одобряват от ръководителите им.

- Препоръчително е посетителите на ЦАО да имат на разположение електронно информационно средство. За целта се ползват електронни информационни табла и/или киоски. Електронното информационно табло позволява на посетителите да се предоставя информация, свързана с дейността на ЦАО, която е структурирана в определен брой сменящи се с определена честота информационни екрани, управлявани от предварително зададена програма, която не позволява на посетителите да избират конкретна информация. По-гъвкавата форма за предоставяне на потребителите необходимата им информация за услугите в ЦАО е ползването на Киоск. Това е специализиран компютър с въведена в него информация, свързана с предоставяните в ЦАО услуги. При него потребителите чрез клавиатура или тъчскрийн избират необходимата им конкретна информация.

С промените в НАО стандартите за административно обслужване бяха класифицирани като общи, собствени и препоръчителни.

Общите стандарти (чл. 20, ал. 1 от Наредбата) са задължителни за всички администрации и са както следва:

- стандарт за единно наименование на ЦАО;
- стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

- стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
- стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
- стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
- (доп. – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
- стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
- стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
- стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- стандарт за време за изчакване за обслужване;
- стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
- стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Прегледайте задължителните стандарти, така че да отговорите на въведените изисквания. Помещенията, наличието на изискуемата информация и служителите, извършващи административно обслужване са част от визията и облика на общината.

При изработването на новите стандарти са използвани добри практики от общините.

Важно!

Прилагането на стандартите не се обуславя от числеността на служителите, които предоставят обслужването, броя на предоставяните услуги, степента на ползването им, ежедневиият човечкопоток или броя на обслужените граждани.

Стандартите гарантират прилагането на принципите на административното обслужване.

Новите реалности и пандемията ни накараха да станем гъвкави и да предприемем различни подходи, така че да предоставим различни възможности за извършване на административно обслужване и предоставяне на необходимата информация в условията на ограничени лични контакти.

Какво може още да направите, така че да улесните потребителите на услуги:

- Създайте и поддържайте актуален профил в популярни социални мрежи като предоставяте информация за административните услуги, които предоставя общината чрез ЦАО. По този начин имате допълнителна възможност да комуникирате с гражданите.
- При възможност актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, можете да публикувате чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата или на друго видно място.
- Осигурете възможност за използване от гражданите на комуникационни канали чрез онлайн приложения (форми за контакт, чат, форум и др.).
- Осигурете възможност за проследяване на статуса на подаденото заявление/искане, включително за резултата от услугата или възложете на служителите от ЦАО да уведомяват потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин.

За да улесним жителите в населените места с кметски наместници и кметствата е подходящо:

- Да започнете поетапно изграждане на VPN връзка с общинския център, чрез която да се предостави достъп на служителите от кметствата с деловодна система на общината, така че да могат да се приемат заявления за всички административни услуги. Различни са начините за получаване на крайния документ, но в зависимост от спецификите можете да предложите различните канали, регламентирани в НАО.
- На подходящи места в сградите, могат да се поставят попълнени образци на заявленията, както и информация за административното обслужване.
- Въпреки, че не са обособени центрове за административно обслужване в кметствата и населените места е практически да създадем подходящи условия за достъп до административно обслужване на местното население като например: да се организират в тези населени места посещения от мобилни екипи или да се командирова в определени дни от седмицата служители, които да осъществяват административно обслужване.

За да е удовлетворен потребителят и спазени законодателните и нормативни изисквания да не забравяме за служебното начало:

- Администрацията създава предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите;
- Служебно се осигуряват всички издавани от администрацията документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга;

- В случаите, когато е предвидено в закон, общината служебно събира информация, документи и данни от други администрации, необходими за изпълнението на административната услуга.

- Организацията на комплексното обслужване се подпомага от служителите, приемащи заявления за съответната административна услуга, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на общината.

Важно!

- Поне един път в годината е подходящо да се извърши пълен преглед на технологичните карти на процесите, във връзка с осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия от звената.
- При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване следва да спазват стандартите за обслужване, въведени в общината с Хартата на клиента и Етичен кодекс.
- Създайте възможност за обратна връзка от потребителите чрез различни методи (анкети, кутии за мнения и коментари, процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет и др.), защото тяхното мнение е Вашия „барометър“;
- Периодично изследвайте и анализирайте резултатите от получената обратната връзка, не защото е регламентирано да го правите на всеки 6 (шест) месеца, а защото можете да предприемете действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.
- Не забравяйте да оповестявате и актуализирате комуникационните канали за обратна връзка на информационните табла (киоските), в хартата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.
- Провеждайте обучения на служителите от ЦАО, както и на всички извършващи дейности по административно обслужване.

Във връзка с осъществявания контрол от страна на областните управители по чл. 28а, ал. 3 от НАО, относно информацията за административното обслужване, следва да предприемете действия и да прегледате:

- За всички услуги, вписани в Административния регистър, общината попълнила ли е данните съгласно чл. 25 от НАР;
- въведени ли са нормативно регламентирани образци на заявленията по Приложение № 5 от НАО или ако няма такива, утвърдените от секретаря на общината;
- в пълен обем ли е вписваната информация за услугите, съгласно чл. 25 от Наредбата за административния регистър;
- идентична ли е информацията в Административния регистър с тази на интернет страницата на общината.

Не забравяйте:

- Администрациите осигуряват достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.
- Работното време на ЦАО е не по-кратко от работното време на съответната администрация.
- Обявеното работно време на ЦАО може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.

В случаите, в които:

- в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Задължително е:

- В ЦАО да е установен различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.
- Работният график на служителите, които работят в ЦАО да е определен във вътрешните правила за административно обслужване. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Обръщаме Ви внимание на последните изменения и допълнения в **Наредбата за административно обслужване и Наредбата за административния регистър**, публикувани в Държавен вестник бр. 90/29.10.2021 г.

По-важните промени, които влизат в сила от 01.04.2022 са следните:

- Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

- Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

- Администрациите осигуряват електронни адреси и телефони за връзка за комуникация с потребителите.

- Организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

- Министерският съвет приема методически документ, в който се съдържат насоки за организацията на административното обслужване по телефона.

- Приложението, съдържащо задължителната информация относно всяка една от предоставяните услуги се отменя, а администрациите ще осигуряват задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър за всяка една от предоставяните услуги.

- Изменени и допълнени са три от общите стандарти за качество на административното обслужване - Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите, Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване и Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език.

- В препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване се добавят два нови:

- **Стандарт за запазване на дата и час за посещение в ЦАО:** Администрацията осигурява възможност за предварително запазване от потребителите на дата и час за посещение в ЦАО чрез телефон или електронна поща и за предоставяне на административно обслужване в запазените дата и час за посещение.

- **Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване:** Администрацията осигурява възможност за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване.

- В Наредбата за Административния регистър, се правят изменения в чл. 25, относно вписването на всяка административна услуга, като се променя изискването за информацията за Центъра за административно обслужване (ЦАО) и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване.

Обръщаме внимание, че част от промените влизат в сила от 01.01.2023 година:

- Административна услуга (Уникален идентификатор на административната услуга - 2071), свързана с издаването на удостоверение за декларирани данни, се променя на Удостоверение за облагаеми имущества и декларирани данни по Закона за местните данъци и такси.
- Изменени и допълнени са образците на заявлението за издаване на услугата и самото удостоверение, които са част от Наредбата за административно обслужване.

Промените са приети на база на внесено предложение от НСОРБ за навременното синхронизиране на образеца на удостоверението със Закона за местни данъци и такси.

Важно!

С оглед установяването и поддържането на последователна визуална идентичност на административните органи у нас предстои да бъдат утвърдени изменения в *Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация, с които следва да се съобразят и общините.*

След утвърждаването им, НСОРБ ще подготви специален консултативен материал в помощ на общинските администрации.

III. Предоставяне на електронни административни услуги

Общините предоставят електронни услуги основно през портала EGOV.BG (www.egov.bg) на ДАЕУ по принципа на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на е-услуги (Единен модел). Отделни общини имат разработен собствен портал за предоставяне на такива услуги.

Единният модел интегрира в себе си като съставни компоненти няколко облачно базирани хоризонтални системи на ДАЕУ, като основите от тях са:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) – входен модул за достъп при заявяване на е-услуги .
- Система за електронна автентикация (еАвт) – реализира функциите за идентификация на заявителя на услугите, който следва да има одобрено средство за е-идентификация. След успешното установяване електронната идентичност на заявителя се преминава към следващата стъпка от Единния модел. Тази система може да се интегрира директно и с ИС на конкретната община, за да могат

физическите и юридически лица да се идентифицират при директен обмен на е-съобщения и документи с общината.

- Система за управление на електронни форми (еФорми) – управлява заявленията за е-услугите. Съгласно чл. 8, ал. 5 и 6 от ЗЕУ, електронните образци за заявяване и на резултатите от услугата са по модел, утвърден от председателя на ДАЕУ. Практически тези документи за общините са унифицирани и са задължителни за ползване.

- Система за електронно плащане (еПлащане) - тази хоризонтална система на е-управлението представлява виртуален пос- терминал за плащане на заявената услуга. Освен това тя може да се интегрира директно с ИС на общината за извършване на дължими плащания, например за данъци и такси. Специфичното за този пос- терминал е, че двете страни по паричната транзакция не дължат такси.

- Система за електронно връчване (еВръчване) – за да може дадена община да предоставя е-услуги през Единния модел е задължително нейната ИС да бъде интегрирана с тази система, тъй като тя изпраща подаденото заявление и съпровождащите го документи, необходими за изпълнение на услугата, към ИС на общината за регистриране на заявката и за стартиране процеса на изпълнение на услугата от общината. Интеграцията на ИС на общината с еВръчване позволява на физически и юридически лица, които не разполагат с ИС, интегрирани със Системата за обмен на електронни съобщения (СОЕС) на ДАЕУ, да изпращат към общината електронни документи и съобщения, които автоматически се регистрират в нейната ИС. В резултат изпращащата страна получава входящия номер на кореспонденцията. Бизнес процесите по изпълнението на заявената услуга, характерни за конкретната община се управляват от нейната ИС. Така в този случай цялостният процес по заявяването, изпълнението на е-услугата и връчването на готовия резултат от нейното изпълнение се разпределя между Единния модел, където се прави подготовката на заявката (идентификация на потребителя, подаване на заявление с придружителни документи, плащане) и ИС на конкретната община, където се извършва обработката на постъпилите документи съгласно бизнес процесите за изпълнение на конкретната услуга. Предоставянето на заявителя на резултата от услугата, в зависимост от неговото желание, може да стане през Единния портал, през ИС на общината или чрез лицензиран пощенски оператор. Обмена на електронни съобщения и документи в този процес между двете системи се реализира през еВръчване.

Към края на месец септември 2021 год. на Единния портал има качени 181 общински електронни услуги. Общо 300 общински администрации (включително районните администрации на Столична община и общините Пловдив и Варна) са се регистрирали като предоставящи различен брой от тези видове услуги.

Чл. 5, ал. 4 от ЗЕУ изисква администрациите, предоставящи ЕАУ да посочват нивата на тяхната осигуреност на електронната идентификация при заявяването им в съответствие с чл. 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент

и на Съвета от 23 юли 2014 г. За целта ДАЕУ разработи Методика, одобрена със Заповед № ДАЕУ-7420/28.04.2021 г. В Приложение 1 към нея е публикуван Метод за определяне на нивото на осигуреност на средствата за електронна идентификация на базата на ключови критерии за опростена оценка на риска при предоставяните ЕАУ. И тъй като нивото на осигуреност на е-идентификацията на ЕАУ не зависи от предоставящата услугата община, а от оценка на риска при нейното предоставяне, Агенцията изиска за всяка от предоставяните през Единния портал общински ЕАУ да се посочи изискуемото за нея ниво на осигуреност на е-идентификацията. Такова предложение беше изготвено след съгласуване с членовете на Постоянната комисия за Административно обслужване и общинска администрация (ПОАООА). След отразяването на направените предложения от членовете на комисията, то беше изпратено на ДАЕУ (*Приложение 1 от настоящия Наръчник*).

Важно!!!

Следва да се прави разлика между изискуемото за дадена ЕАУ ниво на осигуреност на е-идентификацията при нейното заявяване от една страна и гарантирано ниво на осигуреност на конкретно средство за е-идентификация - от друга.

Дадена ЕАУ може да се заявява с всяко средство за е-идентификация, имащо равно или по-високо ниво на осигуреност от изискуемото от електронната услуга.

Подробна информация за Единния модел може да получите на адрес:

<https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/home> .

Общините осигуряват възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път и други правнозначими действия (разплащания, предоставяне на данни, подаване на заявления и др.) по реда за предоставяне на електронни услуги.

Една част от общините имат разработени собствени портали, през които предоставят електронни административни услуги. Към тях могат да се интегрират някои от посочените по-горе облачно базирани хоризонтални системи на е-управлението, поддържани от ДАЕУ. При тях заявление за електронна административна услуга се подава през публично достъпен потребителски интерфейс. В тези случаи портала за заявяването на услугите и модула за управление на бизнес процесите за тяхното изпълнение са интегрирани и се администрират изцяло от конкретната община. Реализирането на такъв вариант за предоставяне на е-услуги изисква високо ниво на експертен потенциал и значителен финансов ресурс от общината.

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

Общината се задължава да не отказва 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, както и да отказва издаването на електронни документи. Оповестете чрез официалната си интернет страница и чрез Административния регистър официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

Важно!

Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

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.

Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от кмета на общината.

При избор за предоставяне на електронни административни услуги следва да се:

- идентифицират нуждите от въвеждането на конкретни електронни административни услуги на база изготвен анализ на потребностите;
- използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;
- извърши оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;
- подготви план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;
- насърчават гражданите да използват електронните административни услуги;
- събират данни за използването и потребителската удовлетвореност от електронната административна услуга.

Електронни плащания

Общината, 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. В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор,

свързан с извършването на съответната услуга. При предоставяне на електронни услуги през Единния портал, електронното плащане е интегрирано в Единния модел, който се ползва в този случай. За дължими плащания по електронен път, извън тези за е-услугите (данъци, такси и др.), общините ползват виртуални пос-терминали. Сега по-добрият вариант е интегрирането на ИС на общината с хоризонталната облачна система на ДАЕУ еПлащане. Предимството на този вариант е, че двете страни в процеса не дължат такса за извършваната финансова транзакция.

Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

Плащането се счита за извършено, когато общината получи потвърждение от информационната система на съответния електронен платежен инструмент.

Електронно връчване

Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ. 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.

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

Подаването и връчването на документи по електронен път, свързано с предоставянето на електронни административни услуги, се осъществява и чрез система за сигурно електронно връчване, поддържана от Държавна агенция "Електронно управление". В този смисъл е препоръчително интегрирането на ИС на общината със системата еВръчване.

*С минимални ресурси да цифровизираме администрацията.
Какво можем да направим*

Държавна агенция „Електронно управление“ управлява развитието и оперативната поддръжка на централизираните и хоризонталните системи от архитектурата на електронното управление. За предоставяне на качествени, ефективни и лесно достъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса можете да се възползвате от ресурсите, които се предоставят от ДАЕУ:

- Реализиран е напълно безхартиен обмен на документи между административните органи през Средата за електронен обмен на съобщения (СЕОС). Всички писма между регистрираните администрации вече се обменят по електронен път.

- Разширяват се възможностите за служебен обмен на регистрови данни между административните органи чрез Информационна система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX). Тя създава техническа възможност за трансформиране на удостоверителните административни услуги във вътрешни електронни административни услуги (ВЕАУ).

В резултат на подадено заявление от страна на НСОРБ за колективен достъп на общините до регистрови справки през RegiX, председателят на ДАЕУ със заповед ДАЕУ-15324/21.09.2021 г. предостави достъп на всички общини до 33 справки от 18 регистъра на 13 първични администратори на данни. Техният списък е даден в *Приложение 2 към настоящия Наръчник*. Общините, отчитайки правното основание за достъп до съответната справка, следва със заповед на кмета на общината да определят длъжностните лица, които ще получат достъп до нея. На базата на заповедта длъжностното лице от общината, администриращо достъпа на нейните служители до RegiX, следва да осигури определения достъп.

- Системата за еАвтентикация е разработена за нуждите на електронното управление. ДАЕУ реализира процеса, свързан с идентификация и автентикация (удостоверяване на самоличността) на заявителите на предоставяните от административните органи електронни услуги или други уеб приложения. Допълнително системата за еАвтентикация предлага използване на унифициран интерфейс за интеграция на средствата за електронна идентификация и съответстващите им доставчици на идентификация с останалите хоризонтални и централизираните системи, като се използва стандарт за генериране и обмен на необходимата информация между външни ИС.

- Системата за електронна оторизация (еОторизация) определя кой до какви ресурси на ЕУ да има достъп, като въвежда строги централизираните политики и единен контрол на достъп до ресурсите, с които оперира електронното управление. Единната централизирана система за оторизация е също и механизъм за лесен одит на достъпа до ресурсите.

- Системата за електронно плащане (еПлащане) е реализирана като система за управление на единната среда за електронни разплащания и е предназначена да осъществи взаимовръзка между заявителите на ЕАУ, техните доставчици и доставчиците на платежни инструменти (банки). Системата предоставя възможност на задължените лица да заплатят своите задължения чрез кредитна или дебитна карта, чрез ePay или на гише в банков клон с платежно нареждане, както и с предоставен код за достъп. С надградените нови функционалности на системата се предоставя още един канал за плащане – т.нар. Централен виртуален

ПОС терминал, по който задължените лица могат да заплатят своите задължения. Заявяването на дължими такси от страна на администрациите се осъществява чрез предоставен от ДАЕУ достъп на всяка администрация до Средата за електронни плащания. На всяка администрация се предоставя възможност да заявява плащане на физическо или юридическо лице с функционалност за преглед на всички актуални статуси на задълженията в реално време.

- Системата за проверка валидността на персонален сертификат (еВалидиране) е средство за проверка и потвърждаване на валидността на квалифициран електронен подпис, удостоверение за време (time stamp), електронно подписан документ в реално време, възможност за разпечатване на електронен документ, както и преобразуване на съдържанието от документ на хартиен носител в електронна форма. Валидирането на удостоверението за време включва и процеса на валидиране на електронния подпис на издателя на удостоверението за време. Към системата са добавени около 700 удостоверителни (Root) сертификати от доверителния списък, администриран от Европейската комисия относно валидиране на електронен подпис. Системата е интегрирана със Системата за сигурно електронно връчване.

- Системата за електронно връчване (еВръчване) е реализирана като система за управление на изпращането и/или получаването и съхраняването на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица при еднозначно удостоверяване на момента на изпращане, получаване и връчване, както и за гарантиране на авторството и интегритета на същите.

- Единният портал за електронни административни услуги е реализиран като единна точка за достъп до електронни административни услуги. Към 31.12.2020 г. са разработени и публикувани на ЕПДЕАУ и сайта на Единния модел 439 електронни административни услуги, от които 165 са за общинска администрация.

- Изграждане и поддръжка на федерирани портали в инфраструктурата на ЕПДЕАУ. Чрез порталната платформа на ЕПДЕАУ се реализира безплатна услуга за изграждане на федерирани портали на областни и общински администрации. Порталната платформа представлява облачно решение за изграждане на сайтове по предварително подготвен шаблон в рамките на единна инфраструктура. Шаблоните позволяват относителна персонализация на облика на сайта, но запазват структурата с цел улеснение на крайния потребител и създаване на единна визуална онлайн идентичност на държавните институции. Много е важно да се има предвид, че потребителят на сайта има ангажимент единствено да поддържа актуалността и пълнотата на информацията в него. Всички други ангажименти (осигуряване и поддръжка на хардуер и софтуер, мрежова и информационна защита, изпълнение изискванията на ЗЕУ, НОИИСРЕАУ, ПИИИСПДА и други национални или европейски нормативни актове) са ангажимент на ДАЕУ. Към края на месец септември 2021 г. общо 56 общини са

подали заявление за разработване на сайт на базата на федерираните портали от които функциониращи са 16 броя, в процес на внасяне на съдържание са други 36 сайта. В процес на изграждане и обучение е 1 брой и други 3 са в процедура по одобрение за изграждане. Пример за действащ федериран портал на община е сайта на община Търговище.

- Изграждане и поддържане на облачно базиран служебен пощенски сървър - услуга „WEB електронна поща“ на ДАЕУ. Осигурява всички функции, характерни за този вид услуги. Поддържа SMTP, IMAP, POP3 и услуги за WEB поща. Включва функции като антивирусни и антиспам опции за интеграция, възможности за използване през мобилни устройства и поддръжка на Exchange ActiveSync. Услугата работи в многопотребителски режим (multi-tenant), което логически и по сигурен начин разделя различните ползватели и им дава пълна автономност при нейното използване. Отделните администрации имат изключителни права над собствена част от услугата и възможност сами да администрат и управляват пощенските акаунти на служителите си.

Администрирането на услугата (добавяне, блокиране или премахване на пощенски акаунт на служител) се извършва лесно през удобен WEB интерфейс . Служителите могат да използват пощенския си акаунт през публично достъпен WEB интерфейс, през MS Outlook или друг пощенски клиент.

Услугата може да се използва, както в под-домейн на домейн **egov.bg** , така и в съществуващ публичен интернет домейн – регистриран на името на администрацията.

Приложения:

- Приложение 1 - *Ниво на осигуреност на средствата за електронна идентификация при заявяване на общински е-услуги*
- Приложение 2 - *Списък на справките с предоставен колективен достъп през RegiX, съгласно заповед ДАЕУ-15324/21.09.2021*