

## ФОРМУЛЯР

за кандидатстване за приз на **ФОНДАЦИЯ ЗА ПРОЗРАЧНИ РЕГЛАМЕНТИ**  
в категория

**„Най-добра практика за партньорство между общинска администрация и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрацията”**

1	Общинска администрация: <b>ТРОЯН</b>
2	<p><b>Партньор/и:</b> (Избройте партньорите си – структури на гражданското общество, тяхната роля в посочената практика и в какви отношения сте с тях, напр. стратегическо партньорство или краткосрочни взаимоотношения.)</p> <p><b>Партньорите</b> са физически или юридически лица, които реализират своя законен интерес по заявяване и получаване на резултати от административни услуги, пряко или чрез свои представители, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. граждани;</li> <li>2. бизнес;</li> <li>3. неформални структури на гражданското общество;</li> <li>4. организации, регистрирани по Закона за юридическите лица с нестопанска цел;</li> <li>5. юридически лица и физически лица, регистрирани по Търговския закон и Закона за кооперациите;</li> <li>6. кметства и кметски наместничества.</li> </ol> <p>Клиентите определят изискванията към качеството на административно обслужване по отношение на каналите за достъп, сроковете за изпълнение и цените на услугите. Община Троян от своя страна има за задача да отговори на нуждите на клиентите чрез прилагане на конкретни механизми, с оглед спазване принципите на комплексното обслужване. Клиентите взаимодействат с администрацията чрез различни канали при заявяване или получаване на резултата от услугата, като е възможно да се осъществява комуникация и в други етапи от предоставяне на услугата, например при изискване на допълнителна информация от клиента. Със заявяването на услугата се стартира вътрешноадминистративен процес, който от своя страна може да инициира една или повече вътрешноадминистративни услуги по проверка и събиране на данни от първични регистри, като например извършване на справка в Национална база данни „Население“, справка за здравно осигуряване от НАП, справка за наличие или липса на задължения по ЗМДТ и НАП, справка от Дирекция „Социално подпомагане“, отдел „Закрила на детето“ и др.</p> <p><b>Приложение:</b> -линк към интернет страницата на община Троян с информация за КАО, заявления, стандарти, документи - <a href="http://troyan.bg/eservices/vsichki-kategorii/category/29-kompleksni-administrativni-uslugi-kau">http://troyan.bg/eservices/vsichki-kategorii/category/29-kompleksni-administrativni-uslugi-kau</a></p>
3	<p>Описание на практиката: <b>Прилагане на принципа на комплексно административно обслужване от общинска администрация Троян и изграждане на VPN връзка с кметствата и кметските наместничества на територията на община Троян.</b></p> <p>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.</p>

В началото на 2015 г. екип от служители извърши цялостна оптимизация и реинженеринг на работните процеси, с оглед предоставянето на комплексни административни услуги по различни канали. Направиха се съответните изменения в нормативните актове, във Вътрешните правила за административно обслужване, Хартата на клиента, вътрешни правила за документооборот. Извършен бе анализ на услугите, които могат да бъдат предоставяни на гражданите и бизнеса, като комплексни административни услуги. В резултат на анализа се установи, че Община Троян ще предлага 27 комплексни административни услуги на населението и бизнеса на общината, считано от 25 март 2015 г.

Община Троян е първата, която със собствени усилия, извървя стъпките по прилагане принципите на комплексното административно обслужване (КАО). Въведе се служебно събиране на доказателства, предоставяне на административни услуги чрез различни канали и автоматизиране на процесите по предоставянето им. Предлагат се качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, с което се повиши удовлетвореността на гражданите и бизнеса. Постигна се намаляване на административната тежест.

Със заявяването на услугата се стартира вътрешно-административен процес, който от своя страна може да инициира една или повече вътрешно-административни услуги по проверка и събиране на данни от първични регистри. Служителите в отдел „Услуги на гражданите“, работещи на принципа „едно гише“, комплектоват преписката с изискуемите документи преди да бъде предадено заявлението за обработка. От заявителите не се изискват документи за наличие или липса на задължения за местни данъци и такси. Това вече се извършва по служебен път. Към момента са извършени 95 броя услуги на граждани.

Община Троян започна предлагането на Комплексно административно обслужване с други администрации. До момента отдел „Услуги на гражданите“ е извършил 11 комплексни административни услуги с други администрации в областта на гражданското състояние. Всеки гражданин, желаещ да получи услуга по гражданско състояние от друга администрация може да направи това, чрез подаване на „Заявление за заявяване на услуга“ в центъра за административно обслужване. Служителят, приемащ услугата от гражданина стартира процедурата по издаване на документа от друга общинска администрация. Във заявлението се посочва начина на получаване на услугата – на място в Община Троян, чрез лицензиран пощенски оператор на указано от заявителя място, или по електронен път.

От 01.01.2016 г. в Община Троян, като компетентен орган по КАО клиентите могат да подават „Искане за издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения от органите по приходите“, без да е необходимо да ходят до съответната териториална дирекция на НАП, за да се снабдят с документа. Услугата е безплатна и спестява време на ползвателите на услуги.

Относно услугата за отпускане на помощи за новородени деца, обменяме данни с Дирекция „Социално подпомагане“, отдел Закрила на детето. До момента имаме 76 броя обмена на информация и издадени удостоверения по служебе път.

При подаване на заявление за „Издаване на разрешително за ползване на плувен басейн през летния период“, отдел „Услуги на гражданите“ извършва справка в публичния регистър на обектите с обществено предназначение към РЗИ – гр. Ловеч, както и справка за регистрация на юридическо лице от търговския регистър на НАП.

През 2015 г. община Троян бе включена в проект по ОП „Административен капацитет“, Проект „Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса“. Общината ще получи достъп до регистри на държавната администрация, т.нар. RegiX системи. Системата осигурява централизиран, контролиран достъп за извличане на данни от регистрите на централните администрации. В момента в община Троян е внедрен

модула, чрез който ще могат да се използват данни от над 30 регистъра, от които са: Агенция митници, Агенция по вписванията, МВР, МОН, МЗХ, Българска агенция по безопасност на храните, Изпълнителна агенция автомобилна инспекция и други, заявени предварително от администрацията. По този начин няма да се изискват от гражданите документи, издавани от горепосочените администрации, а те ще бъдат набавяни по служебен път.

За подобряване обслужването на населението на община Троян през 2015 г. бяха закупени 22 броя VPN устройства, които инсталирахме във всяко кметство. Целта на този вид свързаност е да се работи в единна мрежа.

Тази мрежа дава възможност за пренос на данни, достъп до Интернет на всички населени места в Общината. Използват се пълноценно електронната система за документооборота „Акстър деловодство“, ЛБД „Население“, програма „Актопис“, актовете по гражданско състояние за цялата община, ГИС платформата, с което се облекчават ползвателите на услуги в отдалечените населени места и се осъществява по-пълен контрол върху работата в кметствата. Чрез изграждане на виртуалната мрежа се предоставят по-качествени, ефективни и леснодостъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса. В населените места на територията на общината могат да се заявяват он-лайн услуги, чрез портала за електронни административни услуги.

Всички кметства и наместничества на територията на общината започнаха да приемат заявления, молби, жалби и други на граждани на кметствата. С въвеждането им в електронната система на общината всички документи, подадени чрез кметствата веднага достигат до съответния отдел или дирекция, към която са насочени. Гражданите могат да получават своите услуги, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или по начин, който са указали за тяхно удобство.

Ежедневно общинска администрация Троян извършва обмен на данни с кметствата, по повод извършването на комплексни административни услуги.

Създаде се възможност гражданите на съответното населено място да получават комплексни административни услуги по гражданско състояние, както за цялата община, така и за цялата страна, чрез подаване на заявление в съответното кметство, в което живеят.

**Приложения:**

- линк към интерент портала на община Троян за предлаганите комплексни административни услуги - <http://troyan.bg/eservices/vsichki-kategorii/category/29-kompleksni-administrativni-uslugi-kau>
- линк към заявленията за комплексни административни услуги с други администрации - <http://troyan.bg/eservices/kompleksni-administrativni-uslugi>
- линк към вътрешни правила за административно обслужване - <http://troyan.bg/eservices/dokumenti/send/18-dokumenti/164-vatreshni-pravila-za-organizatziya-na-administrativnoto-obsluzhvane-v-obshtina-troyan>
- линк към изменена Харта на клиента, съобразена с КАО - <http://troyan.bg/eservices/dokumenti/send/18-dokumenti/162-harta-na-klienta>
- линк към добри практики в административното обслужване с изготвения реинжинеринг на услугите – **стр. 14** - <http://www.ipa.government.bg/sites/default/files/dobripraktiki.pdf>
- линк към отчета на кмета на община Троян за мандат 2011-2015 - <http://www.donkamihaylova.com/otchet/item/11-10-izgrazhdane-na-doverie-v-obshtinskata-administratziya>
- линк към електронна медия, относно предоставянето на КАО - [http://www.troyan21.com/2015/04/blog-post\\_48.html](http://www.troyan21.com/2015/04/blog-post_48.html)
- линк към електронна медия за предоставяне на КАУ в община Троян - <http://lovechtoday.eu/%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%82%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6/>
- линк към презентация за старта на комплексно административно обслужване в община Троян - <http://e-obshtina.zop-services.com/wp-content/uploads/2015/04/%D0%9A%D0%90%D0%9E.pptx>
- линк към електронна медия, относно предоставяне на комплексно административно обслужване в община Троян - <http://www.novini.bg/news/275676-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0->

	<p><a href="#">%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B2%D1%8A%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B5.html</a></p> <p>-линк към електронна страница на БТА - <a href="http://www.bta.bg/bg/c/BO/id/1270127">http://www.bta.bg/bg/c/BO/id/1270127</a></p> <p>-линк към електронна медия с информация за КАО - <a href="http://www.infotroyan.eu/novini/item/483-obshtina-troyan-prekrati-praktikata-za-iziskvane-na-dokumenti-za-nalichie-ili-lipsa-na-zadalzheniya-i-vavede-kompleksno-obsluzhvane">http://www.infotroyan.eu/novini/item/483-obshtina-troyan-prekrati-praktikata-za-iziskvane-na-dokumenti-za-nalichie-ili-lipsa-na-zadalzheniya-i-vavede-kompleksno-obsluzhvane</a></p> <p>-линк към електронна медия, относно свързаността на администрацията с кметствата - <a href="https://lovechnews.eu/%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B8%D0%B7%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D1%80%D0%B5%D0%B6/">https://lovechnews.eu/%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B8%D0%B7%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D1%80%D0%B5%D0%B6/</a></p> <p>-линк за свързаността на администрацията с кметствата от общината - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1756-obshtina-troyan-iz-grazhda-virtualna-mrezha-svarzvashta-administratziyata-s-vsichki-naseleni-mesta-ot-obshtinata.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1756-obshtina-troyan-iz-grazhda-virtualna-mrezha-svarzvashta-administratziyata-s-vsichki-naseleni-mesta-ot-obshtinata.html</a></p> <p>-линк във фейсбук, относно свързаността на администрацията с кметствата - <a href="https://www.facebook.com/www.balkana/posts/1037059529670821">https://www.facebook.com/www.balkana/posts/1037059529670821</a></p> <p>-линк към електронна медия, относно свързаността на администрацията чрез VPN мрежа - <a href="http://statii.troyan21.com/2016/02/blog-post_15.html">http://statii.troyan21.com/2016/02/blog-post_15.html</a></p> <p>-копие от заповед и вътрешни правила за работа с деловодната система „Акстър-офис“ – <b>Приложение 1.</b></p> <p>-копия от местни вестници, относно старта на комплексното административно обслужване – <b>Приложение 2, Приложение 3.</b></p> <p>-копие от брошури, издадени през 2015 г., относно стратра на КАО – <b>Приложение 4.</b></p> <p>-линк към информация за заявяване на услуги към други администрации - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html</a></p>
--	--

<p>4</p>	<p><b>Как са формулирани целите и приоритетите на практиката (със или без участието на гражданското общество); кой е инициатор на практиката:</b></p> <p>Един от приоритетите на Община Троян е подобряване на административното обслужване. В своята дейност ежедневно се търси мнението на гражданите, бизнеса и НПО чрез различни канали (анкетни карти, запитвания от социалните мрежи, лични срещи и др.) и във връзка с това се стреми да интегрира нови и модерни методи за обслужване. На база на проучванията, два пъти годишно изготвя анализ на административното обслужване, чрез предоставяне на анкетни карти, поставени в Центъра за административно олслужване и в отдел „Местни приходи“. При изготвяне на анализа общинската администрация се съобразява с мнението на потребителите на услуги /граждани, бизнес, НПО/. В по-голямата си част ползвателите на услугите са отразявали мнение, че е необходимо да се извърши реинжинеринг на услугите и да бъдат намалени изискуемите документи, при предоставяне на административни и технически услуги.</p> <p>От страна на бизнеса на територията на общината, собствениците са изразявали мнение, че при извършването на административни и технически услуги, общината изисква прекалено голям брой документация, с която вече разполага.</p> <p>При срещи на Кмета на общината с квартални съвети на територията на града, хората изказваха мнение, че е необходимо услугите, които се предлагат да се извършват комплексно.</p> <p>С измененията и допълненията на Административнопроцесуалния кодекс /ДВ, бр.27 от 25 март 2014 г./ община Троян в началото на 2015 г. сформира екип от служители, който извърши цялостна оптимизация и реинженеринг на работните процеси, с оглед предоставянето на комплексни административни услуги по различни канали. Направиха се съответните изменения в нормативните актове, във Вътрешните правила за административно обслужване, Хартата на клиента, вътрешни правила за документооборота. Извършен бе анализ на услугите, които могат да бъдат предоставяни на</p>
----------	--

	<p>гражданите и бизнеса, като комплексни административни услуги. В резултат на анализа се установи, че Община Троян ще предлага 27 комплексни административни услуги на населението и бизнеса на общината, считано от 25 март 2015 г.</p> <p>Община Троян е първата, която със собствени усилия, извървя стъпките по прилагане принципите на комплексното административно обслужване (КАО). Въведе се служебно събиране на доказателства, предоставяне на административни услуги чрез различни канали и автоматизиране на процесите по предоставянето им. Предлагат се качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, с което се повиши удовлетвореността на гражданите и бизнеса. Постигна се намаляване на административната тежест.</p> <p>Комплексното административно обслужване допринася за постигане на следните цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност;</li> <li>➤ повишаване удовлетвореността на гражданите и организацията;</li> <li>➤ фокусиране на обслужването към „епизоди от живота“/„епизоди от бизнеса“;</li> <li>➤ намаляване на административната тежест;</li> <li>➤ намаляване на възможностите за корупционни практики;</li> <li>➤ автоматизация на обмена на информация в рамките на една администрация и между администрацията и кметствата на територията на община Троян;</li> <li>➤ реализиране на автоматични синхронни услуги, при които заявителят получава резултата в момента на заявяване.</li> </ul> <p><b>Приложения:</b></p> <p>-линк към отчет на кмета на община Троян за мандат 2011-2015 г. – в частта за КАО - <a href="http://www.donkamihaylova.com/otchet/item/11-10-izgrazhdane-na-doverie-v-obshtinskata-administratziya">http://www.donkamihaylova.com/otchet/item/11-10-izgrazhdane-na-doverie-v-obshtinskata-administratziya</a></p> <p>-линк към програма за управление на кмета на община Троян за мандат 2015-2019 г. – т. 6.8 от програмата - <a href="http://www.troyan.bg/dokumentatziya-kategorii/viewdownload/13-programa-za-upravlenie-v-obshtina-troyan/433-programa-za-upravlenie-v-obshtina-troyan-za-mandat-2011--2015-g.html">http://www.troyan.bg/dokumentatziya-kategorii/viewdownload/13-programa-za-upravlenie-v-obshtina-troyan/433-programa-za-upravlenie-v-obshtina-troyan-za-mandat-2011--2015-g.html</a></p>
5	<p><b>Как практиката спомага за реализиране на прозрачност в действията на администрацията:</b></p> <p>Предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса е основна отговорност на администрацията. Процесът на модернизация е неразривно свързан с подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. По-доброто обслужване на гражданите и бизнеса изисква усъвършенстване на традиционните канали за административно обслужване, използване на механизми за обратна връзка с потребителите, надстройкаване на административните процеси, интегриране и развитието на електронни услуги.</p> <p>Чрез въвеждане на комплексно административно обслужване, община Троян улесни достъпа на ползвателите на услуги до административно обслужване, като се намалиха изискваните документи от заявителите, организирахме епроцеса по предоставяне на по-ниско ниво – в кметствата на територията на общината, разширихме каналите за достъп до услугата и оптималните комбинации от тях при заявяване на услугата и получаване на готовите документи, намалиха се сроковете и разходите за административно обслужване, достъпа до информация за дейността на общинската администрация, стремим се към ориентиране на административното обслужване към нуждите на гражданите и бизнеса, намали се административната тежест.</p> <p>Ползите за общинската администрация са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Облекчаване на работните процеси;</li> <li>➤ Намаляване на разходите и повишаване на организационната ефективност;</li> <li>➤ Освобождаване на ресурс с оглед фокусиране върху формулирането на политики и осъществяването на контролни и регулаторни дейности;</li> <li>➤ Подобряване на взаимодействието между администрацията, кметствата на</li> </ul>

- територията на общината и клиентите;
- въвеждане на по-модерни методи за служебно събиране на информация, например чрез автоматизиране на процеса
  - Укрепване на доверието в община Троян.

**Постигнатият ефект от въвеждане на КАО е,** че в община Троян предоставянето на услуги се извършва така, че от гражданите се изискват все по-малко и все по-малко документи, докато се достигне до варианта услугата да се получава само със заявление. Въведохме практиката за заявяване на услуги чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път, а в перспектива и по телефона. Комбинирахме различните канали за достъп до услуга, например услугата се заявява на гише, декларира се желание документът да бъде получен по пощата и по този начин клиентът не се налага да идва втори път до гишето. Друг канал за достъп е услугата се заявява по електронен път, а се получава на гише, или чрез лицензиран пощенски оператор. По този начин реално използваме предимствата на информационните технологии, като от тях се възползват граждани и бизнес, които нямат електронен подпис.

При въвеждане на комплексните услуги Община Троян регулярно уведомява ползвателите на услуги чрез подаване на информация до регионалните медии (с прессъобщения или при месечни пресконференции) и публикуване в интернет страницата на Общината. Изработени са брошури, които дават подробна информация на гражданите за документите, които се изискват, сроковете за тяхното изпълнение, както и цената, която трябва да се заплати. Служителите в отдел „Услуги на гражданите“ предлагат на потребителите на услуги ползването на КАО, като подробно разясняват на гражданина ползите от тях. На интернет страницата на Общината е предоставена пълна информация за предлаганите услуги от Община Троян, както и стандартите за административно обслужване, от където е видно: такса за услугите, изискуеми документи и от къде потребителят може да се снабди с тях, срокове.

**Как изглежда моделът на предоставяне на услугата, като комплексна административна услуга?**

**Описание на процеса на предоставяне на комплексна административна услуга – ОКСМД-03-01-Заявление-декларация за отпускане на еднократна финансова помощ за новородено или осиновено дете – Приложение 5:**

#### **1. Подаване на заявлението от родител/осиновител.**

Документи, с които общината се снабдява по служебен път за предоставяне на услугата:

- Преди приемането на преписката за входиране и последваща обработка, служителят отговарящ за това извършва служебна справка за това, дали родителите/осиновителите са навършили пълнолетие и поредност на детето за родителите/осиновителите – **Приложение 5.1**

- Дипломи за завършено най-малко средно образование. Служителят прави справка в електронния регистър на МОН за придобито най-малко средно образование за родителите /за завършилите след 2007 година/ и прилага към заявлението разпечатка от регистъра

- <https://www2.mon.bg/AdminRD/mon/> и <https://www2.mon.bg/AdminRHE2/> -

#### **Приложение 5.2**

- Справка за здравно осигуряване на родителите/осиновителите от електронен регистър на НАП. Длъжностното лице, приемащо заявлението извършва справка по служебен път и прилага към заявлението разпечатка от регистъра -

- <https://inetdec.nra.bg/pls/pub/home.html> -**Приложение 5.3**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Длъжностното лице извършва справка в НБД „Население“ за налични постоянен и/или настоящ адрес, правно ограничение на родителите/осиновителите и прилага удостоверение към преписката – <b>Приложение 5.4</b></li> <li>- Дубликат от акт за раждане на детето се издава по служебен път от длъжностното лице по гражданско състояние в община Троян, който се прилага към преписката – <b>Приложение 5.5</b></li> <li>- Извършва се справка в „Акстър каса“ за наличие или липса на задължения към Дирекция „Общинска собственост и икономика“, като удостоверението се прилага за комплектуване на преписката – <b>Приложение 5.6</b></li> <li>- Лицето, приемащо заявлението изготвя писмо до отдел „Местни приходи“, с което се иска да се извърши справка за наличие или липса на задължения по ЗМДТ – <b>Приложение 5.7</b></li> <li>- При наличие на други деца в семейството, посещаващи детско заведение на територията на община Троян, по служебен път се извършва справка за наличие или липса на задължения към съответното детско заведение – <b>Приложение 5.8</b></li> <li>- По служебен път се изисква от Дирекция „Социално подпомагане“, отдел „Закрила на детето“ удостоверение, за това, дали родителите/осиновителите не са оставили за отглеждане в специализирана институция новороденото дете – <b>Приложение 5.9</b></li> </ul> <p><b>2. Комплектуване на преписката и предаването ѝ за становище, относно отпускането на еднократната финансова помощ.</b></p> <p>След като се набавят всички изискуеми документи, съгласно Правилника за реда и условията за отпускане на финансова помощ на новородено или осиновено дете в община Троян, преписката се комплектува и се предава на секретаря на общината, който изготвя, въз основан на приложените документи становище за отпускане или отказ на финансовата помощ – <b>Приложение 5.10</b></p> <p><b>3. Издаване на заповед от Кмета на община Троян за разрешение за отпускане на финансовата помощ или мотивиран отказ.</b></p> <p>Въз основана становището на Секретаря на община Троян, Кмета на общината издава заповед за отпускане или отказ – <b>Приложение 5.11</b></p> <p><b>4. Уведомяване по надлежен ред на заявителите за резултатите от заявлението.</b></p> <p><b>5. Вписване на заявлението със заповедта от Кмета в нарочен регистър, който се води в отдел „Услуги на гражданите“.</b></p> <p><b>Приложения:</b>          -6 броя преписки от подадени заявления за КАО от входящото заявление до получаването на услугата – <b>Приложение 6</b>          -линк към информация за заявяване на услуги към други администрации - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html</a></p>
6	<p><b>Какви иновативни подходи прилага практиката:</b></p> <p>Комплексното административно обслужване е нов подход в дейността на община Троян, при което административната услуга се предоставя без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи – първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.</p> <p>От 2001 г. общинската администрация предлага за своите клиенти подхода „едно гише“, чрез който се целеше подобряване на достъпа и повишаване на качеството на услугите, като се постигна ограничаване на прекия достъп на гражданите и бизнеса до служителите, които извършват административните услуги. Въвеждането на комплексното</p>

	<p>административно обслужване залага на <b>ефикасността</b> при административното обслужване – целта е да се спестят средства и време на гражданите и бизнеса.</p> <p>От стартирането на Комплексното административно обслужване в община Троян се наблюдават <i>само позитивни ефекти</i> в следните аспекти:</p> <p>Първо, качествено ново европейско отношение на общината към гражданите и бизнеса, акцентиращо на интересите на последните, а не на „трудностите“ на администрацията.</p> <p>Второ, намаляване на административната тежест, чрез спестяването на време и такси за гражданите и бизнеса.</p> <p>Трето, минимизиране на възможностите за корупционни практики чрез видима, предвидима и сигурна среда във връзка с данни, касаещи гражданите и бизнеса, от една страна, и улесняващи работата на самата администрация във връзка с предоставяне на комплексни административни услуги, от друга.</p> <p>Четвърто, повишаване на доверието от страна клиентите към общината, чрез качествено ново удовлетворение от предоставяните административни услуги по комплексен начин.</p> <p>Последно, по-силна мотивираност в самата администрация, чрез облекчаване на работните процеси при по-бърз достъп до данни, имащи характеристиката на доказателства и доказателствени средства в административния процес в частта му – административно обслужване.</p> <p><b>Приложения:</b></p> <p>-линк към услугите, предлагани по комплексен път - <a href="http://troyan.bg/eservices/vsichki-kategorii/category/29-kompleksni-administrativni-uslugi-kau">http://troyan.bg/eservices/vsichki-kategorii/category/29-kompleksni-administrativni-uslugi-kau</a></p> <p>-линк към заявленията за заявяване на услуги от други администрации - <a href="http://troyan.bg/eservices/kompleksni-administrativni-uslugi">http://troyan.bg/eservices/kompleksni-administrativni-uslugi</a></p> <p>-линк към информация за заявяване на услуги към други администрации - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1759-obshtina-troyan-predlaga-ulesneni-protzeduri-za-iziskvane-na-dokumenti-po-grazhdansko-sastoyanie-ot-drugi-obshtini.html</a></p>
7	<p><b>Как се постига устойчивост на постигнатите от практиката резултати:</b></p> <p>Един от основните приоритети на община Троян е непрекъснатото подобряване на работата на общинска администрация за реализиране на ефективни политики, бързо и качествено обслужване на гражданите и бизнеса. Паралелно с това ще продължат усилията за повишаване на професионализма, прозрачността и отчетността на местната власт.</p> <p>Ръководството на Община Троян акцентира на определянето, спазването и удовлетворяването на изискванията на гражданите, ползващи предоставяните административни услуги. От особена важност винаги е било определянето на нуждите и очакванията на клиента, превръщането на тези потребности в изисквания, както и изпълнението на тези изисквания, за постигане удовлетворяване на заинтересованите страни /потребители на услуги, партньори, общество/.</p> <p>Основните принципи които са извеждани и ще продължават да бъдат водещи в дейността на специалистите от звената за административно обслужване са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>равнопоставено, честно и любезно отношение</b> към всички потребители, в това число и към гражданите в неравностойно положение;</li> <li>· <b>открито общуване и осигуряване на изчерпателна</b>, леснодостъпна и на разбираем език информация;</li> <li>· <b>стремеж към качествено и срочно изпълнение на услугите</b>, което изисква непрекъснато взаимодействие и връзка с „бек офиса“;</li> <li>· <b>търсене на обратна връзка</b>, която показва доколко потребителите са удовлетворени от качеството на предлаганите услуги;</li> <li>· <b>съвместна работа с други институции</b>, което цели осигуряване на комплексно обслужване на потребителите;</li> <li>· <b>услуги, достъпни за всички</b>, които се нуждаят от тях чрез различни канали.</li> </ul>



	<p>Община Троян се ангажира да продължи внедряване на решения от типа “e-government”, които имат пряк ефект върху ефективността на административното обслужване и удовлетвореността на граждани и бизнес.</p> <p>През 2015 г. община Троян бе включена в проект по ОП „Административен капацитет“, Проект „Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса“. Като продължение, през 2016 г. общината ще получи достъп до регистри на държавната администрация, т.нар RegiX системи. Системата осигурява централизиран, контролиран достъп за извличане на данни от регистрите на централните администрации. В момента в община Троян е внедрен модула, чрез който ще могат да се използват данни от над 30 регистъра, от които са: Агенция митници, Агенция по вписванията, МВР, МОН, МЗХ, Българска агенция по безопасност на храните, Изпълнителна агенция автомобилна инспекция и други, заявени предварително от администрацията. По този начин няма да се изискват от гражданите документи, издавани от горепосочените администрации, а те ще бъдат набавяни по служебен път. Ще увеличим броя на предлагатите комплексни административни услуги, което ще доведе до устойчивост на предлаганите комплексни административни услуги.</p> <p><b>Приложения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-копие на предложение за използване на регистрите, подадено от община Троян до Министерски съвет, във връзка с включване на община Троян за използване на публичните регистри – <b>Приложение 7</b></li> <li>-копие от протокола за внедряване на компоненти за консумация на служебни услуги за достъп до присъединени регистри – <b>Приложение 8</b></li> <li>-линк към доклад за прилагането на КАО в държавната администрация – <b>стр. 6</b> - <a href="http://www.google.bg/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=14&amp;cad=rja&amp;uact=8&amp;ved=0ahUKEwjSydCgiPLA AhUMAp0KHRY0AG04ChAWCCkAw&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.strategy.bg%2FFileHandler.ashx%3FfileId%3D5998&amp;usq=AFQjCNGMj_6pmBclIqvThx4OC-TvI1MdEw&amp;sig2=2XgG6_-XkY-2oTQzDb_UbA">http://www.google.bg/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=14&amp;cad=rja&amp;uact=8&amp;ved=0ahUKEwjSydCgiPLA AhUMAp0KHRY0AG04ChAWCCkAw&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.strategy.bg%2FFileHandler.ashx%3FfileId%3D5998&amp;usq=AFQjCNGMj_6pmBclIqvThx4OC-TvI1MdEw&amp;sig2=2XgG6_-XkY-2oTQzDb_UbA</a></li> </ul>
8	<p>Как е отразена медийно посочената практика:</p> <p>При стартиране на комплексното административно обслужване на община Троян, кметът на общината на нарочна пресконференция промотира предлаганите от община Троян от 25 март 2015 г. комплексни административни услуги. Информацията за тях бе публикувана в местни и регионални медии, качена на интернет страницата на община Троян. Ежедневно служителите на общината предлагат на клиентите брошури с предлаганите услуги.</p> <p><b>Приложения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-копия от местни вестници с информация за старта на КАО в община Троян – <b>Приложение 9, Приложение 10</b></li> <li>-копие от брошура с предлаганите услуги по комплексен път – <b>Приложение 11</b></li> <li>- линк към електронна медия с информация за комплексно административно обслужване в община Троян <a href="http://www.troyan21.com/2015/04/blog-post_48.html">http://www.troyan21.com/2015/04/blog-post_48.html</a></li> <li>-линк към електронна медия с информация за КАО в община Троян - <a href="http://lovechtoday.eu/%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%82%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6/">http://lovechtoday.eu/%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%82%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6/</a></li> <li>-линк към презентация за КАО в община Троян - <a href="http://e-obshtina.zop-services.com/wp-content/uploads/2015/04/%D0%9A%D0%90%D0%9E.pptx">http://e-obshtina.zop-services.com/wp-content/uploads/2015/04/%D0%9A%D0%90%D0%9E.pptx</a></li> <li>- линк към интернет страницата на електронна медия - <a href="http://www.novini.bg/news/275676-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B2%D1%8A%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B5.html">http://www.novini.bg/news/275676-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B2%D1%8A%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B5.html</a></li> <li>- линк към информация на Кмета на общината за въвеждане на КАО - <a href="http://www.bta.bg/bg/c/BO/id/1270127">http://www.bta.bg/bg/c/BO/id/1270127</a></li> </ul>

	<p>- линк към медийно представяне на КАО в община Троян - <a href="http://www.infotroyan.eu/novini/item/483-obshtina-troyan-prekrati-praktikata-za-iziskvane-na-dokumenti-za-nalichie-ili-lipsa-na-zadalzheniya-i-vavede-kompleksno-obslužhvane">http://www.infotroyan.eu/novini/item/483-obshtina-troyan-prekrati-praktikata-za-iziskvane-na-dokumenti-za-nalichie-ili-lipsa-na-zadalzheniya-i-vavede-kompleksno-obslužhvane</a></p> <p>-линк към представяне на КАО във фейсбук - <a href="https://www.facebook.com/www.balkana/posts/891157277594381">https://www.facebook.com/www.balkana/posts/891157277594381</a></p> <p>-линк към официалния сайт на Донка Михайлова, във връзка с прилагане на КАО в община Троян - <a href="http://www.donkamihaylova.com/otchet/item/11-10-izgrahzdane-na-doverie-v-obshtinskata-administratziya">http://www.donkamihaylova.com/otchet/item/11-10-izgrahzdane-na-doverie-v-obshtinskata-administratziya</a></p> <p>-линк към електронна медия с информация за свързаността на общината с кметствата - <a href="http://troyanpress.com/%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B8%D0%B7%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D1%80%D0%B5%D0%B6/">http://troyanpress.com/%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%BD-%D0%B8%D0%B7%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D1%80%D0%B5%D0%B6/</a></p> <p>-снимка от Центъра за административно обслужване с информация за КАО – Приложение 12</p>
<p>9</p>	<p><b>Надгражда ли описаната практика предишни практики:</b> (опишете накратко предишната практика/и, до 500 думи за всяка практика)</p> <p><b>През 2014 г. община Троян за първи път получи Европейски етикет за иновации и добро управление. Сертификатът е със срок от две години - 2013 – 2015 г.</b> <b>Приложения:</b></p> <p>-линк към интернет страницата на община Троян, относно наградата - <a href="http://www.troyan.bg/etiket-za-inovatzii-i-dobro-upravlenie-na-mestno-nivo.html">http://www.troyan.bg/etiket-za-inovatzii-i-dobro-upravlenie-na-mestno-nivo.html</a></p> <p>-линк към интернет страницата община Троян с получения Приз – <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1059-priz-za-obshtina-troyan.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1059-priz-za-obshtina-troyan.html</a></p> <p>-линк към интернет страницата на Фондация „Прозрачни регламенти“ с информация за наградата - <a href="http://www.ftr-bg.org/index.php?MhObg5KvM1K7M5aHIpWLM5OfUFOvQRGfM9OzMpGzMZezQVO3M9azkJinIJeZUFSXQ9W3g5eH">http://www.ftr-bg.org/index.php?MhObg5KvM1K7M5aHIpWLM5OfUFOvQRGfM9OzMpGzMZezQVO3M9azkJinIJeZUFSXQ9W3g5eH</a></p> <p>- линк към информация за кварталните съвети - <a href="http://www.troyan.bg/konsultativni-i-obshtinski-saveti/kvartalni-saveti.html">http://www.troyan.bg/konsultativni-i-obshtinski-saveti/kvartalni-saveti.html</a></p> <p>- линк към регистъра на кварталните съвети - <a href="http://www.troyan.bg/sdruzheniya/registar/1289-registar-na-kvartalnite-saveti-na-teritoriyata-na-obshtina-troyan.html">http://www.troyan.bg/sdruzheniya/registar/1289-registar-na-kvartalnite-saveti-na-teritoriyata-na-obshtina-troyan.html</a></p> <p><b>През 2015 г. община Троян е отличена за втори път и получи Европейски етикет за иновации и добро управление. Сертификатът е със срок от две години – 2015 – 2017 г.</b></p> <p>-линк към интернет страницата на МРРБ, относно наградата - <a href="http://mrrb.government.bg/?controller=news&amp;id=6748">http://mrrb.government.bg/?controller=news&amp;id=6748</a></p> <p>-линк към интернет страницата на община Троян за Етикет за добро управление - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1485-poredno-otlichie-za-obshtina-troyan.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1485-poredno-otlichie-za-obshtina-troyan.html</a></p> <p>-линк към официалната страница на Кмета на община Троян с информация за получените награди през мандат 2011-2015 г. - <a href="http://www.donkamihaylova.com/nagradi">http://www.donkamihaylova.com/nagradi</a></p> <p><b>През 2015 г. община Троян бе включена в „бялата книга“, за добра практика на общината, чрез въвеждане на он-лайн обслужване на населението.</b></p> <p>От 2013 г. общинска администрация Троян предлага обслужване на граждани он-лайн. Чрез сайта на Община Троян, секция „Портал за електронни административни услуги“, всички граждани могат да подадат своето искане за определен вид услуга. Към момента общината предлага 6 услуги по гражданско състояние, 6 Услуги в областта на териториалното и селищно устройство.</p> <p>От 25 март 2015 г. община Троян разшири обхвата на предоставяните он-лайн услуги, като стартира предлагането на още 9 услуги, насочени към бизнеса, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>в областта на общинската собственост</b> – 5 он-лайн услуги насочени към собствениците на хотели и къщи за гости, заведения за хранене и развлечения; таксиметров превоз на пътници;</li> <li>- <b>в областта на Местни приходи</b> – гражданите могат да подадат заявления за искане за удостоверение за деклариран данни, удостоверение за платен данък върху наследствата, копие от данъчна декларация и копие от квитанция за платен данък.</li> </ul> <p>Заявяването на он-лайн услугата може да се извърши по два начина:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- с подаване на заявлението с универсален електронен подпис;</li> <li>- с персонален идентификационен код, който може всеки гражданин да заяви в Центъра за административно обслужване.</li> </ul>

	<p>Гражданите могат да получат документа, както на място в администрацията, така и по пощата на посочен от тях адрес.</p> <p>Чрез развитието на електронните услуги в община Троян се цели повишаване на доверието и удовлетвореността на обществото по отношение на администрацията, постигането на прозрачност в действията ѝ, както и обективен инструментариум за мониторинг и контрол, включително превенция на измами и корупционни практики.</p> <p>Електронното управление ще допринесе за установяване на отворени и гъвкави отношения между администрацията и гражданите и бизнеса. Това ще доведе до постоянно подобряване на административните услуги и увеличаване на обществената им стойност. Целта е процентът на електронните услуги на етап транзакция, включващ разплащане и доставка, да се увеличи значително и да се прилага за всички най-често използвани услуги. Повишаване на броя на предлаганите он-лайн услуги, както в общинската администрация, така и в населените места на община Троян.</p> <p>Община Троян от 2011 г. до момента е получила множества награди и призове, относно добро, прозрачно и ефективно управление.</p> <p>Въведеното през 2015 г. комплексното административно обслужване надгражда изцяло добрите практики, които община Троян има в посока прилагане на 12-те принципа на добро управление.</p> <p><b>Приложения:</b></p> <p>-линк към връчване на награда на община Троян за добра практика - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1410-poredna-nagrada-za-dobro-upravlenie-na-obshtina-troyan.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1410-poredna-nagrada-za-dobro-upravlenie-na-obshtina-troyan.html</a></p> <p>-линк към награда на община Троян - <a href="http://www.troyan.bg/news/news1/1531-kmetat-na-troyan-donka-mihailova-poluchi-etiketa-za-chestno-prozrachno-i-efektivno-upravlenie-na-mestno-nivo.html">http://www.troyan.bg/news/news1/1531-kmetat-na-troyan-donka-mihailova-poluchi-etiketa-za-chestno-prozrachno-i-efektivno-upravlenie-na-mestno-nivo.html</a></p> <p>-линк към информация от отчета на Кмета на община Троян, относно получени награди за прозрачно управление - <a href="http://www.donkamihaylova.com/nagradi">http://www.donkamihaylova.com/nagradi</a></p> <p>-линк към информация за получена награда за добро управление - <a href="http://donkamihaylova.com/nagradi/itemlist/category/9-otlichiya-prez-2013-godina">http://donkamihaylova.com/nagradi/itemlist/category/9-otlichiya-prez-2013-godina</a></p> <p>-копие от местна медия, относно включване на община Троян в „Бяла книга“ - <b>Приложение 13, Приложение 14</b></p> <p>-копие от местен вестник, относно Етикет за добро управление – <b>Приложение 15</b></p>
10	<p>Служител за контакт: <b>Анита Христова Маринова – Началник отдел «Услуге на гражданите»</b></p> <p>Координати: град Троян, пл. «Възраждане» № 1, 0670/68041, 0887356786, <a href="mailto:anita@troyan.bg">anita@troyan.bg</a></p>