Европейски съюз

ОПАК. Експерти в действие

Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

РЪКОВОДСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Софтуер за публичен регистър на действащите на територията на общината регулаторни режими и плащане по електронен път на административни услуги, предлагани от община Баните

(Ръководство за интернет потребител на община Баните)

10.10.2010 г.

Версия 1.00

СЪДЪРЖАНИЕ:

СЪДЪРЖАНИЕ: 2

1. ЦЕЛ НА РЪКОВОДСТВОТО 3

2. ОСНОВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА СИСТЕМАТА И ФУНКЦИИ 4

3. СЪДЪРЖАНИЕ НА СОФТУЕРА ЗА ПУБЛИЧЕН РЕГИСТЪР НА ДЕЙСТВАЩИТЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНАТА РЕГУЛАТОРНИ РЕЖИМИ И ПЛАЩАНЕ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ОБЩИНА БАНИТЕ 8

4. ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СОФТУЕРА 10

5. ФУНКЦИИ НА ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ 11

5.1 ТЪРСЕНЕ НА РЕЖИМ/ЕАУ 11
5.2 ПРЕГЛЕД НА РЕЖИМ/ЕАУ 13

6. ФУНКЦИИ НА РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ 16

6.1 ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ 16
6.2 ИЗБОР НА ЗАЯВЛЕНИЕ 20
6.3 ЗАПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ 21
6.4 ПРЕГЛЕД НА СТАТУСА НА ПОДАДЕНО ЗАЯВЛЕНИЕ 24
6.5 ТЪРСЕНЕ НА ПРОБЛЕМНИ ЕЛЕКТРОННИ ЗАЯВЛЕНИЯ 26
6.6 КОРИГИРАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ 29
6.7 ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ 32
6.8 ПРЕМАХВАНЕ НА ДОКУМЕНТ 34
6.9 ПРОВЕРКА ЗА АВТЕНТИКАЦИЯ 35

7. ИНДЕКС 38

БЕЛЕЖКИ 39

1. ЦЕЛ НА РЪКОВОДСТВОТО

Целта на ръководството е да помогне на гражданите и бизнеса да разберат и използват адекватно софтуера за публичен регистър на действащите на територията на общината регулаторни режими и плащане по електронен път на административни услуги, предлагани от община Баните.

Настоящото ръководство представя дейности, изпълнявани само от интернет потребителите и е изготвено изцяло за тях. В него се съдържа информация като запознаване с функционалността на системата, начини за използване на най-добрите и предимства, бързо справяне с дребни проблеми, които не изискват вниманието на специалисти и др.

Добре е да отделите известно време, за да прочетете това ръководство и да се запознаете с информацията и указанията, които то съдържа. Ако останат неясноти служителите на община Баните, с удоволствие ще Ви предоставят допълнителна информация.

Символи, използвани в ръководството на потребителя:

	**Указва „Внимание, важна информация!”**
	**Указва „Полезна информация!”**
	**Указва „Подфункционалност към дадена функционалност на софтуера!”**
	**Указва „Действие на потребител!”**
	**Указва „Действие от страна на системата!”**

Описанието на действията и функционалността на софтуера в това ръководство се основава на техническите спецификации към момента на написването му.

Наслаждавайте се на услугите, предоставяни с новата система на община Баните!

2. ОСНОВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА СИСТЕМАТА И ФУНКЦИИ

Системата разпознава следните основни потребители:

Вид потребител	Описание
Интернет потребител	Интернет потребителят е лице, което има достъп до общата и информативна част на сайта и портала на Общината. Той не разполага с права за извършване на електронно-административни услуги или подаване на електронни изявления[1].
Регистриран интернет потребител	Регистрираният интернет потребител разполага с повече функции като - подаване на ел.заявления за режими и услуги, подаване на ел.жалби, сигнали и запитвания, проверка на статус на подадени преписки и др., извършване на ел. плащания. За да се регистрира интернет потребителят трябва да посети Общината, като след предоставяне на личните си данни (физическо или юридическо лице) му се издава клиентски идентификационен номер (КИН) и парола. Чрез тях той се идентифицира пред системата на общината, след което му се предоставят права за извършване на допълнителни действия. Интернет потребителят може да се регистрира и директно през порталното приложение, но само когато той притежава универсален електронен подпис.
Служител	Служителят е представител на общината, който комуникира ежедневно с външни лица във връзка с обработване на заявления за режими и ЕАУ[2], отговори на запитвания, жалби, сигнали и др., извършване на административни услуги.

1 Електронно изявление (ЕИ)–жалби,сигнали,запитвания и др.,които интернет потребителят подава през електронния портал на община

[2] ЕАУ – Електронна административна услуга

Администратор	Администраторът е представител на общината, който извършва конфигуриране и поддръжка на системните параметри.

Функциите, които интернет потребителите могат да изпълняват от гледна точка на софтуера са посочени и описани в таблица по-долу. За всяка функция са включени екраните, до които потребителят трябва да има достъп, за да я извърши успешно.

№	Функция	Описание	Екрани
1	Търсене на режим	Търсенето на регулаторни режими/ЕАУ се извършва от всеки интернет потребител през специализиран екран с критерии за филтриране по наименование и вид режим/ЕАУ (според наличната номенклатура).	Екран „Филтър Режими/ Филтър ЕАУ”
2	Преглед на режим/ЕАУ	Всеки интернет потребител може да избере даден режим/ЕАУ от списък с изброени режими/ЕАУ, след което да прегледа подробно информацията за тях.	Екран „Описание на режим/ Описание на ЕАУ”
3	Подаване на заявление за регулаторен режим/ЕАУ	След преглед на съответен режим/ЕАУ регистриран интернет потребител може да избере попълване на заявление. Към всеки режим/ЕАУ има заявление със собствена бланка и задължителни и опционални атрибути. При бланката са налични указания за попълването и. При успешно преминаване на валидационните правила, заложени в конкретното заявление, порталното приложение записва информацията в базата си данни и издава входящ номер, който визуализира пред интернет потребителя. Входящият номер се използва за следваща референция при генериране на справки, подаване на допълнителни материали и коригиране на заявление.	Екран „Заявяване на режим/ Заявяване на ЕАУ”

4	Избор на заявление	Към един режим/ЕАУ може да има 1 или повече заявления, като регистрираният интернет потребител избира кое желае да попълни.	Екран „Избор на заявление”
5	Заплащане на заявление	Регистриран интернет потребител може да извършва плащания, свързани с регулаторни режими, електронни административни услуги и задължения. Плащанията могат да се извършват чрез прикачване на копие от платежно нареждане или оператор за разплащания. При избор на платежно нареждане потребителят трябва задължително да прикачи копието, а при избор на оператор за разплащания потребителят се изпраща на сайта на оператора, където извършва транзакцията и след това се връща обратно на сайта на общината.	Екран „Начин на плащане”
6	Заплащане на заявление чрез прикачване на платежно нареждане	Регистриран интернет потребител извършва плащане чрез прикачване на копие от платежното нареждане.	Екран „Прикачване на платежно”
7	Заплащане на заявление чрез оператор на ел.плащания	Регистриран интернет потребител извършва плащане през оператор на ел.плащания ePay.	Екран „Плащане през e-Pay”
8	Заплащане на допълнителна вноска	В някои случаи е необходимо регистрираният интернет потребител да извърши доплащане по дадено заявление. Избира се заявление в статус "За доплащане", след което системата зарежда екран „Начин на плащане”.	Екран „Проблемни заявления”
9	Преглед на статуса на подадено заявление	Регистриран интернет потребител проверява статуса на подаденото от него заявление чрез въвеждане на генерирания входящ номер.	Екран „Запитване за статус на заявление”

10	Търсене на проблемни заявления/изявления	Всеки регистриран интернет потребител може да търси своите проблемни заявления чрез задаване на различни критерии. След намиране на съответно заявление, той може да го прегледа/допълни.	Екран „Проблемни заявления/изявления”
11	Коригиране на заявление/изявление	Регистрираният интернет потребител избира зареждане на екран със заявления (изискващи допълнителна информация), от които избира дадено. Отваря се нов екран, в който се визуализира заявлението с прикачените документи (за редакция) и забележката на служителя на общината (само за четене). Интернет потребителят отстранява нередностите/добавя допълнителни документи и изпраща заявлението към общината. При успешно преминаване на валидационните правила системата актуализира преписката (връзка между първо подадено и последващи заявления). По време на коригирането на заявлението интернет потребителят има възможност да откаже или отложи корекцията за по-късно. При отказ от корекция, системата приключва преписката/заявлението като променя статуса му в "Отказано от потребител". При отлагане на корекцията системата не променя заявлението, а интернет потребителят има възможност да го коригира на по-късен етап.	Екран „Корекция на заявление/изявление”

3. СЪДЪРЖАНИЕ НА СОФТУЕРА ЗА ПУБЛИЧЕН РЕГИСТЪР НА ДЕЙСТВАЩИТЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНАТА РЕГУЛАТОРНИ РЕЖИМИ И ПЛАЩАНЕ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ОБЩИНА БАНИТЕ

- Търсене на режим/ЕАУ (от всички потребители)
- Преглед на режим/ЕАУ (от всички потребители)
- Подаване на заявление за регулаторен режим/ЕАУ (от регистриран интернет потребител)
- Избор на заявление (от регистриран интернет потребител)
- Заплащане на заявление (от регистриран интернет потребител)
    - Заплащане на заявление чрез прикачване на платежно нареждане (от регистриран интернет потребител)
    - Заплащане на заявление чрез оператор на ел.плащания (от регистриран интернет потребител)
    - Заплащане на допълнителна вноска (от регистриран интернет потребител)
- Преглед на статуса на подадено заявление (от регистриран интернет потребител)
- Търсене на проблемни заявления/изявления (от регистриран интернет потребител)
- Коригиране на заявление/изявление (от регистриран интернет потребител)
- Проверка за подадено заявление (от служител)
- Потвърждаване на извършено плащане (от служител)
- Преглед на подадено заявление (от служител)
- Изискване на допълнителна информация (от служител)
- Изискване на допълнително плащане (от служител)
- Изпращане за корекция на заявление (от служител)

- Преглед на преписка (от служител)
- Приключване на запитване по заявление (от служител)
- Одобряване на заявление за предоставяне на режим/ЕАУ (от служител)
- Отказ от/Предоставяне на режим/ЕАУ (от служител)
- Прикачване на документ (от всички потребители)
- Премахване на документ (от всички потребители)
- Проверка за автентикация (системен процес)
- Свързване с деловодна система (от служител)
- Промяна на статуси (от служител)

4. ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СОФТУЕРА

Преди да започнете работа със софтуера е необходимо да:

- разполагате с персонален компютър (минимум 1,5GHz Pentium IV; RAM 512MB), монитор (минимум 15''; резолюция 1024 x 768 при 75 Hz), графична карта (с минимум 4 MB памет), локална мрежа (10/100Mbps), операционна система (минимум MS Windows XP SP2), интернет браузър Mozilla Firefox 3.x или Internet Explorer v.8.x), клавиатура, мишка, принтер – A4;
- имате солидни познания по инсталираната версия на Windows;
- познавате основната терминология в информационните технологии;
- познавате и разбирате функционалността на софтуера и допълнителните процедури на община Баните.

5. ФУНКЦИИ НА ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ

5.1 ТЪРСЕНЕ НА РЕЖИМ/ЕАУ

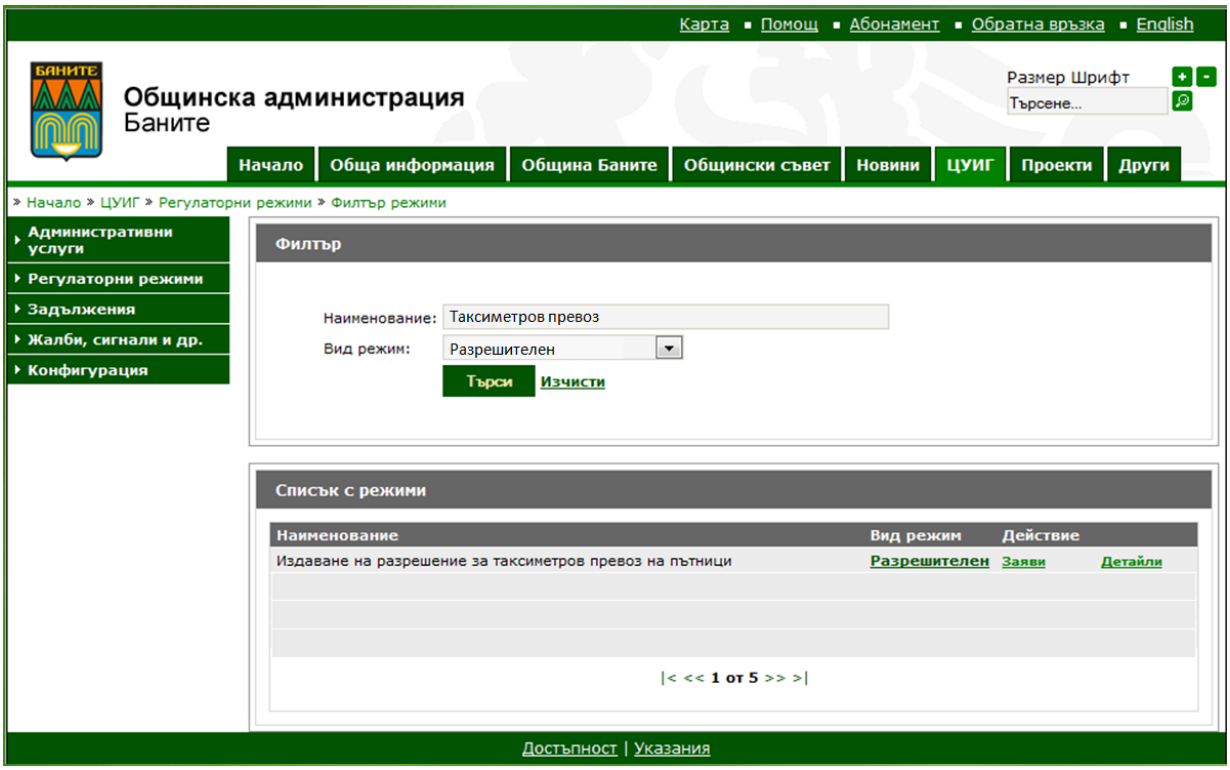
ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ → МЕНЮ „РЕЖИМИ/ЕАУ” → ТАБ "ФИЛТЪР РЕЖИМИ/ ФИЛТЪР ЕАУ"

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Филтър режими/Филтър ЕАУ" с възможност за търсене по зададени критерии и празна таблица-списък за наличните-действащи в системата режими/ЕАУ.

Възможно е да се търси по следните елементи:

- **Наименование (възможност и по част от наименование)**
- **Вид режим (според наличната номенклатура).**



Търсене

Въведете критерий/ии за филтриране и натиснете бутон "Търси".

В таблицата под критериите за търсене се визуализират действащи режими/ЕАУ, отговарящи на въведените критерии.

⚠	**При въведени критерии, за които не може да бъде открит резултат се визуализира съответно съобщение.**

Сортиране

Натиснете антетката на дадена колона от таблицата "Списък с режими/ Списък с ЕАУ", ако е наличен повече от един резултат.

Информацията за режимите/ЕАУ се сортира във възходящ ред според избрания реквизит.

Натиснете антетката на дадена колона от таблицата "Списък с режими/ Списък с ЕАУ" с възходящо сортирана информация.

Информацията за режимите/ЕАУ се сортира в низходящ ред според избрания реквизит.

Изчистване на критерии за търсене и резултат от таблицата

Натиснете бутон "Изчисти" след като сте въвели критерии за филтриране и е генериран резултат в таблицата "Списък с режими/Списък с ЕАУ" (виж по-горе Търсене).

Въведените критерии за филтриране и резултатите в таблицата се изчистват.

5.2 ПРЕГЛЕД НА РЕЖИМ/ЕАУ

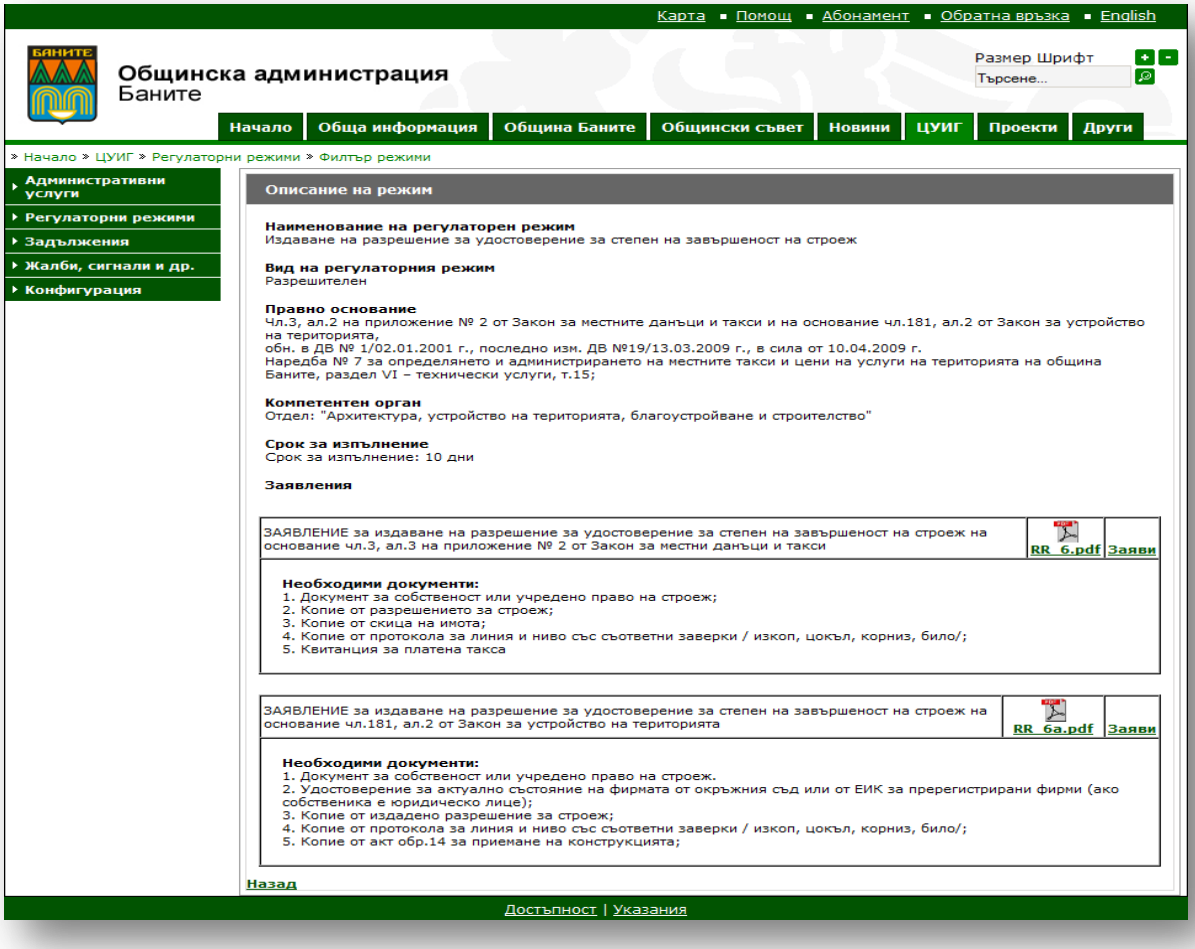
ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ

➔ МЕНЮ „РЕЖИМИ/ЕАУ” → ТАБ "ФИЛТЪР РЕЖИМИ”/„ФИЛТЪР ЕАУ” → ГЕНЕРИРАН РЕЗУЛТАТ В СПИСЪК С РЕЖИМИ/ЕАУ→ БУТОН „ДЕТАЙЛИ”

➔ МЕНЮ „ЦУИГ” → БУТОН „ДЕТАЙЛИ”

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Описание на режим/ЕАУ" с информация само за четене по съответните реквизити на режима/ЕАУ и възможност за сваляне на файлове-заявления за офлайн попълване в PDF и DOC формат.



	**Реквизитите, с които се характеризират режимите са:** • **Наименование на регулаторен режим/ЕАУ** • **Вид на регулаторния режим/ЕАУ** • **Правно основание** • **Характеристика** • **Процедура по извършване на административната услуга** • **Компетентен орган** • **Заявител** • **Необходими документи** • **Вътрешен ход на административната услуга** • **Резултат от услугата** • **Такси**

 **Изтегляне на файл на заявление**

 Натиснете файл-заявление за изтегляне.

 *Визуализира се диалогов прозорец за Отваряне/Съхраняване на файла.*

 Отворете директно (Open/Отвори) или съхранете (Save/Съхрани) документа на файловата си система.

	**За отваряне на документа е необходимо да имате инсталиран софтуер като Adobe Acrobat Reader (*.pdf) и MsWord (*.doc).**
	**Възможно е да откажете процесът на изтегляне като натиснете бутон „Отказ”.**

 **Заявяване на режим**

 Натиснете бутон "Заяви" срещу съответно заявление.



Визуализират се средствата за автентикация (при неидентифициран потребител) или се зарежда екран "Заявление за режим/ЕАУ" (идентифициран потребител).



След преглед на описанието на режима/ЕАУ може да се върнете на предходния екран като натиснете бутон "Назад".

6. ФУНКЦИИ НА РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ

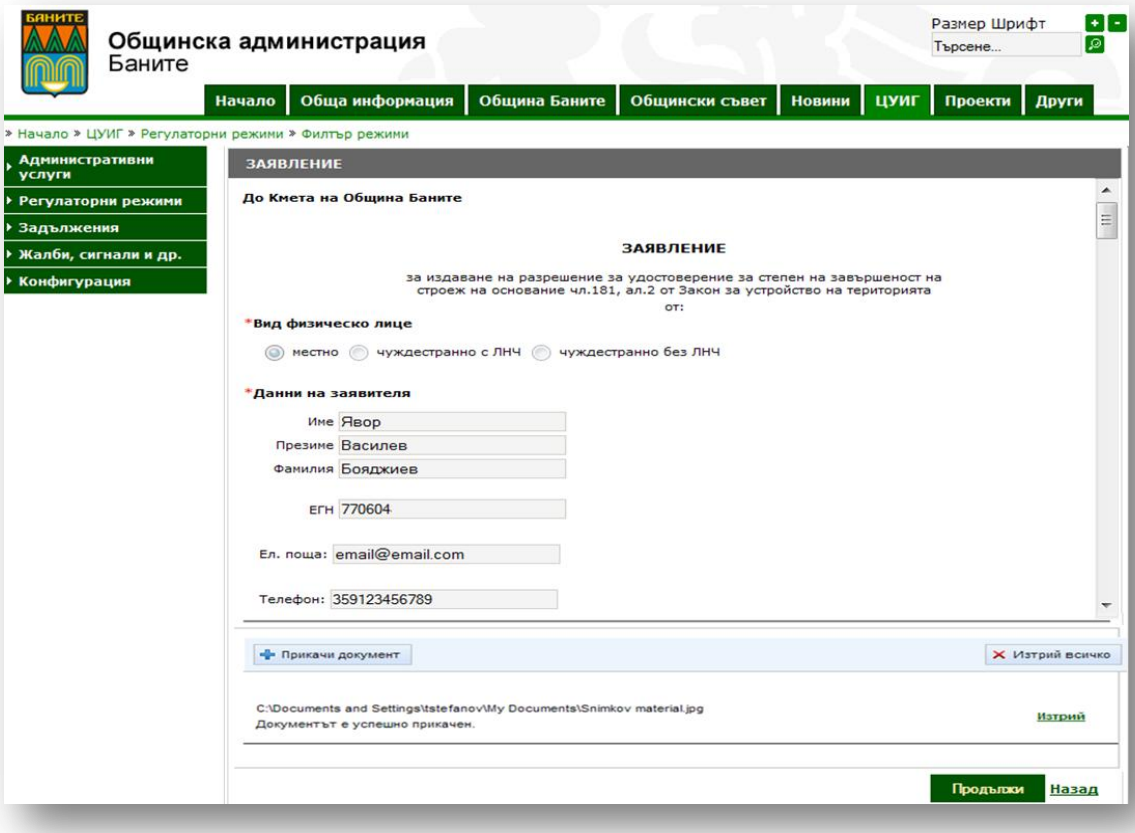
6.1 ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ

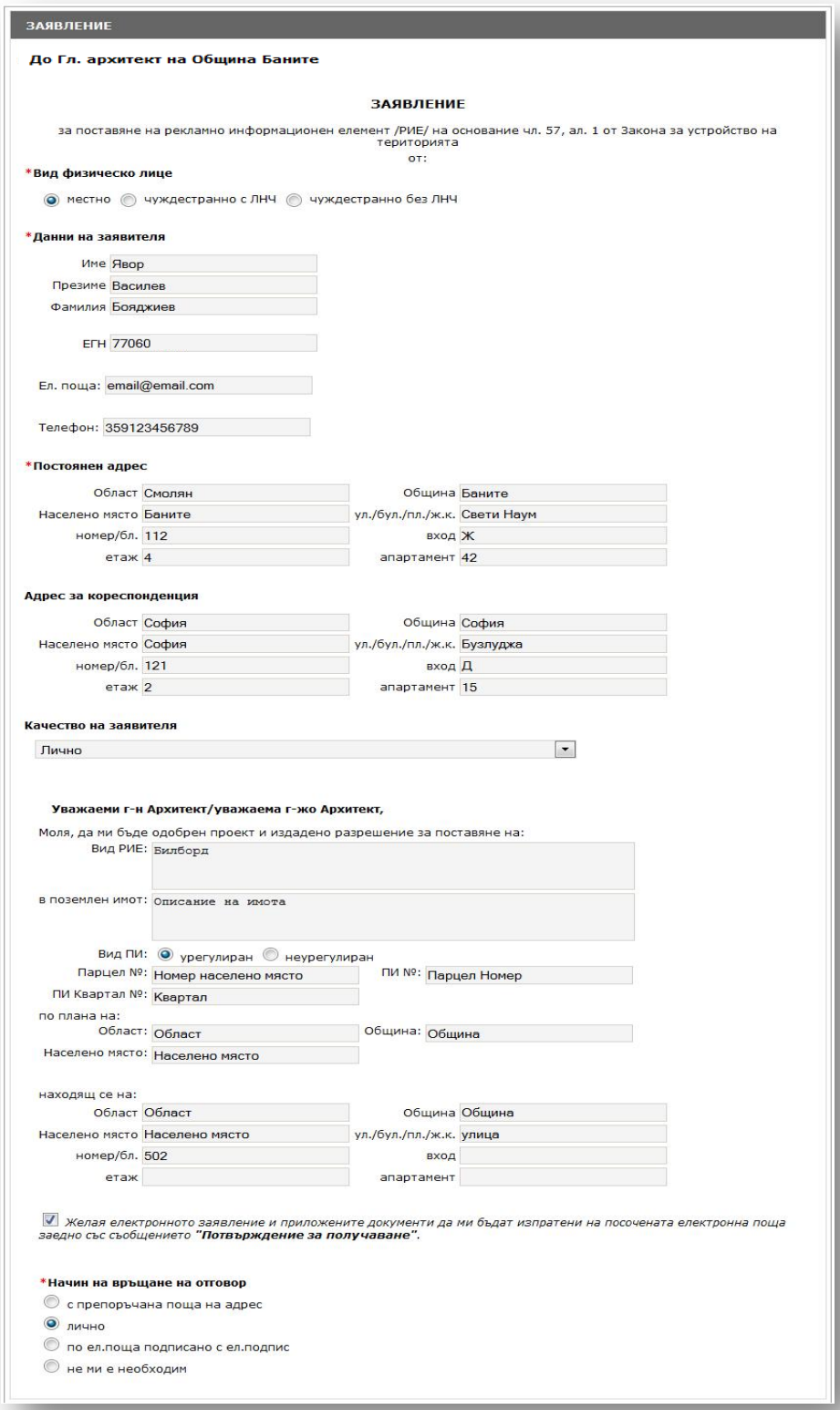
ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА

❖ Основни функции и последователност от действия

Натиснете бутон "Заяви" срещу съответен режим/ЕАУ от екран "Филтър режими/ЕАУ", "Описание на режим/ЕАУ" или "ЦУИГ".

Визуализира се екран "Заявяване на режим/ЕАУ" чрез формата на заявлението със съответните полета (задължителни и опционални).





ЗАЯВЛЕНИЕ

До Гл. архитект на Община Баните

ЗАЯВЛЕНИЕ

за поставяне на рекламно информационен елемент /РИЕ/ на основание чл. 57, ал. 1 от Закона за устройство на територията
от:

***Вид физическо лице**

(•) местно ( ) чуждестранно с ЛНЧ ( ) чуждестранно без ЛНЧ

***Данни на заявителя**

Име: Явор
Презиме: Василев
Фамилия: Бояджиев

ЕГН: 77060

Ел. поща: email@email.com

Телефон: 359123456789

***Постоянен адрес**

Област: Смолян — Община: Баните
Населено място: Баните — ул./бул./пл./ж.к.: Свети Наум
номер/бл.: 112 — вход: Ж
етаж: 4 — апартамент: 42

Адрес за кореспонденция

Област: София — Община: София
Населено място: София — ул./бул./пл./ж.к.: Бузлуджа
номер/бл.: 121 — вход: Д
етаж: 2 — апартамент: 15

Качество на заявителя

Лично

Уважаеми г-н Архитект/уважаема г-жо Архитект,

Моля, да ми бъде одобрен проект и издадено разрешение за поставяне на:

Вид РИЕ: Билборд

в поземлен имот: Описание на имота

Вид ПИ: (•) урегулиран ( ) неурегулиран
Парцел №: Номер населено място — ПИ №: Парцел Номер
ПИ Квартал №: Квартал

по плана на:
Област: Област — Община: Община
Населено място: Населено място

находящ се на:
Област: Област — Община: Община
Населено място: Населено място — ул./бул./пл./ж.к.: улица
номер/бл.: 502 — вход:
етаж: — апартамент:

[x] *Желая електронното заявление и приложените документи да ми бъдат изпратени на посочената електронна поща заедно със съобщението **"Потвърждение за получаване"**.*

***Начин на връщане на отговор**

( ) с препоръчана поща на адрес
(•) лично
( ) по ел.поща подписано с ел.подпис
( ) не ми е необходим

	**В случай, че автентикацията на потребителя е невалидна се визуализират съответните средства за автентикация.** **В някои частни случаи е възможно заявлението да не изисква идентификация на потребител, като тогава формата се зарежда директно при натискане на бутон „Заяви”**
	Ако към съответен режим/ЕАУ има повече от 1бр. заявления се визуализира екран за избор на заявление (валидно само при регистрирани потребители).



<u>Запис на данните в порталното приложение и създаване на преписка</u>



Попълнете/коригирайте данните във визуализираното заявление, прикачете необходимите документи и натиснете бутон "Продължи".



Въведената информация се валидира успешно, след което се генерира входящ номер, създава се преписка и се визуализира номера.

	**При неуспешно валидиране на попълнените данни се визуализират грешки със съобщения и сгрешените полета се маркират. Не се създава преписка и не се генерира входящ номер, докато не отстраните грешките и изпратите отново.**
	При натискане на бутон „Продължи” се извършва проверка за валидност на потребителската сесия и в случай, че е изтекла се визуализира съответно съобщение.
	Може да се откажете от въвеждане/корекция на данните чрез натискане на бутон "Назад", след което се зарежда екрана, от който сте попаднали на екран "Заявяване на режим/ЕАУ".

	**В случай, че заявлението изисква заплащане след генериране на входящия номер, натиснете бутон „Продължи” и се зарежда екран "Начин на плащане".** • **Ако откажете да извършите плащане чрез натискане на бутон "Отказ", то статусът на заявлението се променя в „Отказано от потреби-**

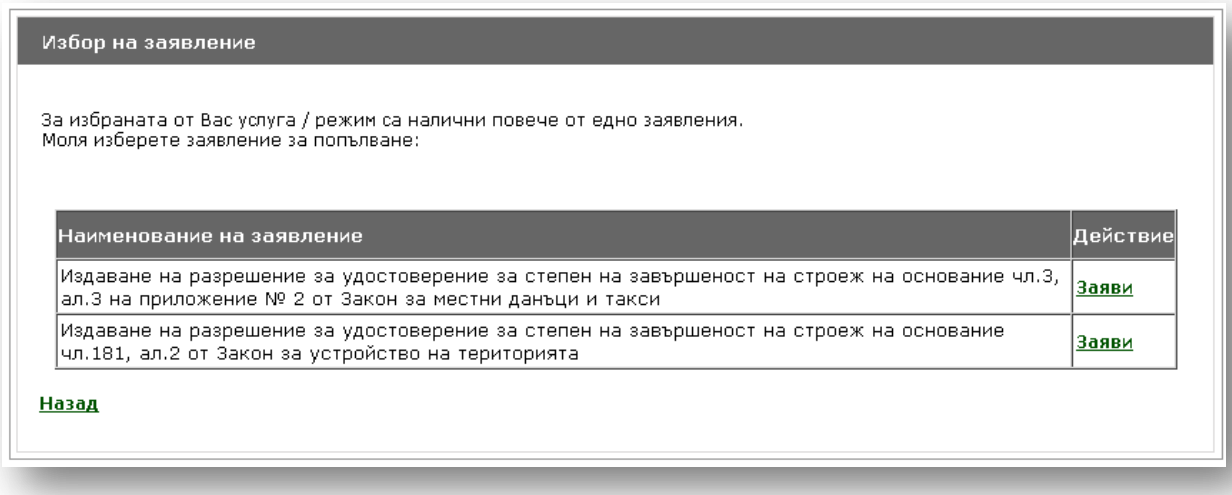
	тел" и получавате ел. поща с уведомление за отказ за предоставяне на услуга. • **Ако не извършите плащане по платимо заявление, системата автоматично променя статуса на заявлението от "Неплатено"/"За доплащане" в "Отхвърлено" 31 календарни дни след като заявлението е получило статус "Неплатено"/"За доплащане".**
	Ако сте се идентифицирали пред системата чрез УЕП, то при натискане на бутон „Продължи" трябва да подпишете заявлението с УЕП. Въведете ПИН на УЕП при поискване, след което системата извършва валидирането на попълнените данни.

6.2 ИЗБОР НА ЗАЯВЛЕНИЕ

❖ Основни функции и последователност от действия

⚠	**До екран „Избор на заявление" се достига, ако към съответен режим/ЕАУ има повече от 1бр. заявления. Виж 6.1. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ.**

Визуализира се екран "Избор на заявление" с възможност за посочване на необходимото заявление.



<u>Повече от 1 брой заявления към даден режим</u>

Изберете "Наименование на заявление", което ще попълвате и натиснете бутон "Продължи".

Визуализира се формата на заявлението със съответните полета (задължителни и опционални).

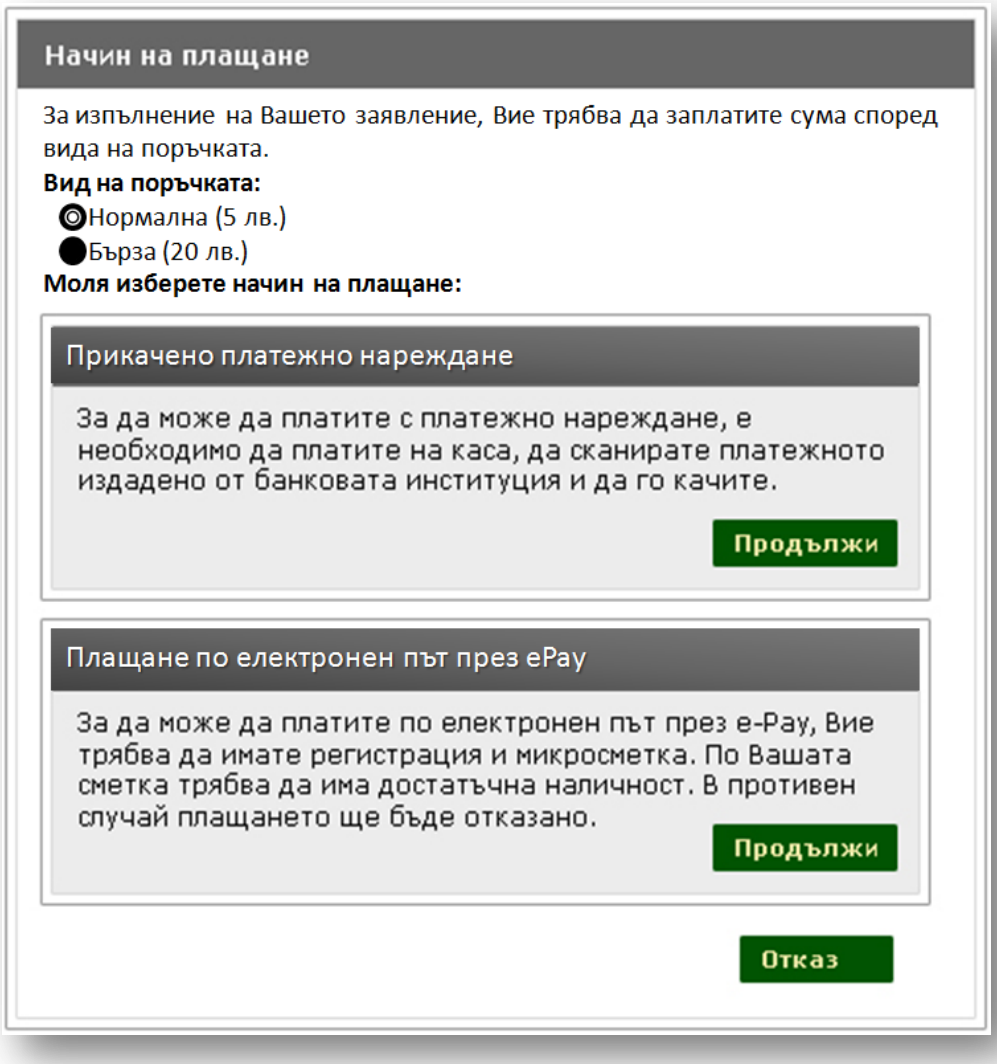
ℹ	**Може да се откажете от избор на заявление чрез натискане на бутон "Назад", след което се зарежда екрана, от който сте попаднали на екран "Избор на заявление".**

6.3 ЗАПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ

❖ Основни функции и последователност от действия

⚠	**Функционалността „Заплащане на заявление" се извършва през екран „Начин на плащане", който се зарежда като основен екран при разплащания, генерирани от различни места в порталното приложение в резултат от действие на регистриран интернет потребител.**

Визуализира се екран "Начин на плащане" с възможност за избор.



Заплащане на заявление чрез прикачване на платежно нареждане

Изберете начин на плащане "Прикачено платежно нареждане" като натиснете съответния бутон "Продължи".

Визуализира се диалогов прозорец за прикачване на документ (в случая платежно нареждане).

Посочете пътеката до съответния документ и натиснете бутон "Прикачи".

Визуализира се съобщение за успешно прикачен документ, като едновременно с това системата променя статуса на заявлението в "За потвърждаване на плащане".

Натиснете бутон "Продължи" върху генерираното съобщение.

Визуализира се екран „ЦУИГ".

При прикачване на файла се извършват задължителни проверки съгласно нормативната уредба на Република България. В случай, че някоя от тях не е изпълнена се визуализира съответно предупредително съобщение.

Други проверки обхващат следните:

- **Размерът на прикачения файл трябва да е по-голям от 0 байта, и не надхвърля 10 МБайта (вкл).**
- **Възможно е да прикачите само едно платежно нареждане.**

Избор на плащане - през ePay

Изберете начин на плащане "Плащане по електронен път през ePay" като натиснете съответния бутон "Продължи".

Визуализира се страница на ePay.

Идентифицирайте се успешно пред ePay и извършете плащането, следвайки указанията на оператора.

След успешно плащане ще бъдете препратени на страница на общината с утвърдително съобщение.

Натиснете бутон "Продължи".

Визуализира се екран "ЦУИГ".

	Ако плащането не се инициира в системата на ePay (не се идентифицирате успешно на страницата на ePay), заявлението ще бъде отхвърлено след определен срок като ще бъдете уведомени по ел.поща за отхвърляне на заявлението. **Ако откажете плащането, след като сте влезли в профила си в ePay ще бъдете уведомени по ел.поща за отхвърляне на заявлението.** **Ако отложите плащането, след като сте влезли в профила си в ePay, след което не извършите плащане в определен срок ще бъдете уведомени по ел.поща за отхвърляне на заявлението.**
	Ако не е извършено плащане по платимо заявление, системата автоматично променя статуса на заявлението от "Неплатено"/"За доплащане" в "Отхвърлено" 31 календарни дни след като заявлението е получило статус "Неплатено"/"За доплащане". Срокът може да се променя от администратора на системата.

Заплащане на допълнителна вноска

От "Списък проблемни заявления/изявления" изберете заявление в статус "За доплащане" и натиснете бутон "Плати".

Визуализира се екран "Начин на плащане" с възможност за избор чрез прикачване на платежно нареждане или оператор за ел.плащания.

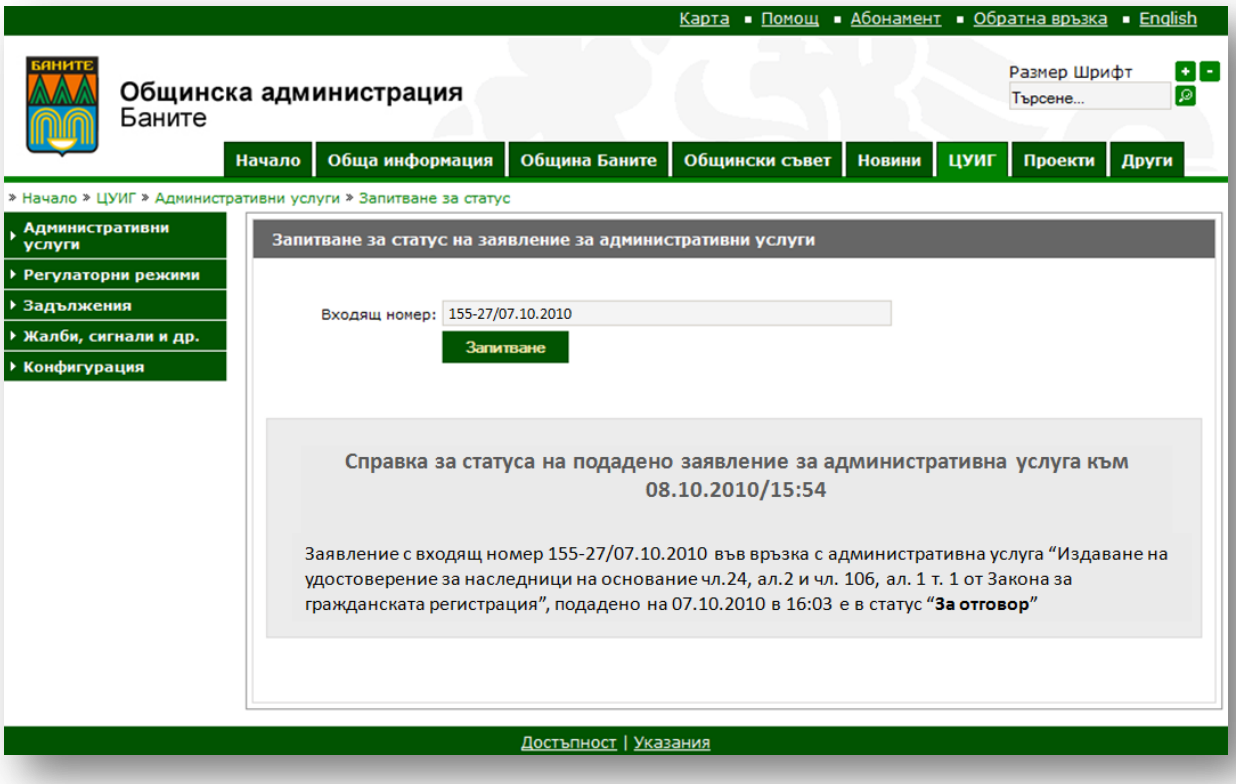
	При натискане на бутон „Плати” се извършва проверка за валидност на потребителската сесия и в случай, че е изтекла се визуализира съответно съобщение.

6.4 ПРЕГЛЕД НА СТАТУСА НА ПОДАДЕНО ЗАЯВЛЕНИЕ

ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ „РЕЖИМИ/ЕАУ" → ТАБ "ЗАПИТАВАНЕ ЗА СТАТУС"

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Запитване за статус на заявление".



Преглед на статуса на електронно заявление

Попълнете входящ номер, генериран при подаване на заявлението и натиснете бутон "Запитване".

Генерира се съобщение със статуса на заявлението.

 Натиснете бутон "Продължи" на генерираното съобщение.

 *Диалоговото съобщение се затваря и остава на същия екран.*

	**Може да правите справки единствено за заявленията, подадени чрез вашия потребител (след идентификация чрез КИН или УЕП). В противен случай се генерира съобщение за грешка.**

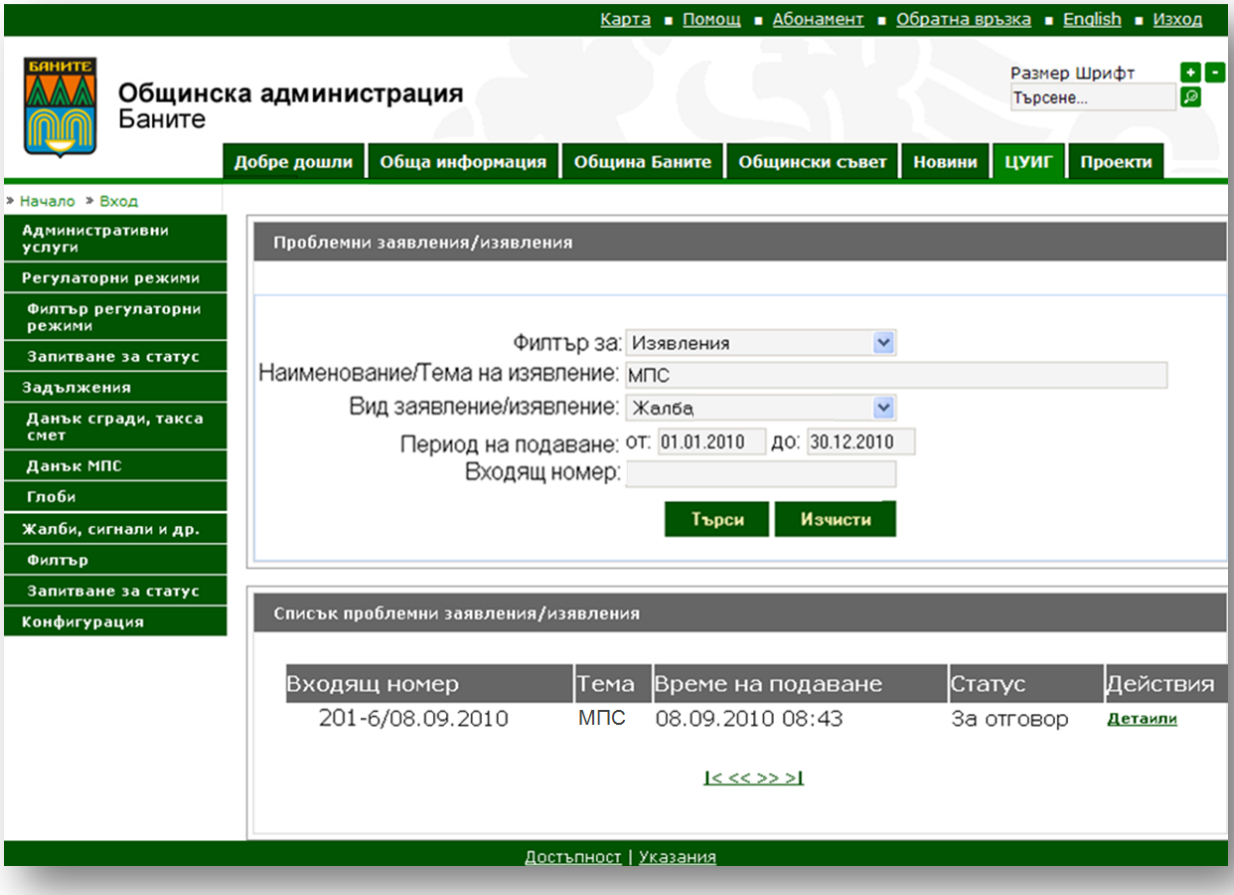
	**Ако не попълнете или попълните входящ номер на заявление, който не е наличен в системата се генерира съобщение за липсващ/неоткрит вх.номер.**

6.5 ТЪРСЕНЕ НА ПРОБЛЕМНИ ЕЛЕКТРОННИ ЗАЯВЛЕНИЯ

ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ „ПРОБЛЕМНИ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИЗЯВЛЕНИЯ”

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Проблемни заявления/изявления" с възможност за търсене на заявление/изявление по зададени критерии и празна таблица "Списък проблемни заявления/изявления".



Екран "Проблемни заявления/изявления" се използва за търсене и визуализиране на заявления за режими/ЕАУ в статус "Некоректно", "За отго-

	вор" или "За доплащане", както и изявления в статус "За отговор". **Филтърът за търсене включва: Филтър за (заявления/изявления); Наименование/Тема на изявление; Вид заявление/изявление (Заявления - Регулаторен режим, Административна услуга; Изявления - Жалби, Сигнали, Запитвания, Други); Период на подаване (от-до); Входящ номер. Филтърът е ограничаващ и използва логическо "и".**
	**Падащо меню "Филтър за" е номенклатура, която съдържа следните стойности:** **-Всички** **-Заявления** **-Изявления** **Ако бъде избрано "Всички", то падащо меню "Вид заявление/изявление" се деактивира.** **Ако бъде избрано "Заявления" или "Изявления", то в падащото меню "Вид заявление/изявление" се визуализират съответните номенклатури (Заявления - Регулаторен режим, Административна услуга; Изявления - Жалби, Сигнали, Запитвания, Други)**

 **<u>Търсене на проблемно заявление</u>**

 Въведете критерий/ии за филтриране и натиснете бутон "Търси".

 *Резултатът се визуализира в таблицата под критериите за търсене по зададен/ите критерии. Възможен е последващ преглед на детайлите за тях чрез натискане на бутон „Детайли".*

	**В таблицата с генериран резултат от заявления се визуализира заявление с текущия му статус, а не история на заявлението в различни статуси.** **При въведени критерии, за които не може да бъде открит резултат се визуализира съответно съобщение.**
	**В таблицата се визуализират само заявления, подадени от конкретния интернет потребител. Ако заявления не бъдат открити се визуализира съобщение за ненамерен резултат.**

Сортиране


Натиснете антетката на дадена колона от таблицата "Списък проблемни заявления/изявления", ако е наличен повече от един резултат.


Информацията за заявленията се сортира във възходящ ред според избрания реквизит.


Натиснете антетката на дадена колона от таблицата "Списък проблемни заявления/изявления" с възходящо сортирана информация.


Информацията за заявленията се сортира в низходящ ред според избрания реквизит.

Изчистване на критерии за търсене и резултат от таблицата


Натиснете бутон "Изчисти" след като сте въвели критерии за филтриране и е генериран резултат в таблицата "Списък проблемни заявления/изявления" (виж по-горе Търсене).


Въведените критерии за филтриране и резултатите в таблицата се изчистват.

6.6 КОРИГИРАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ

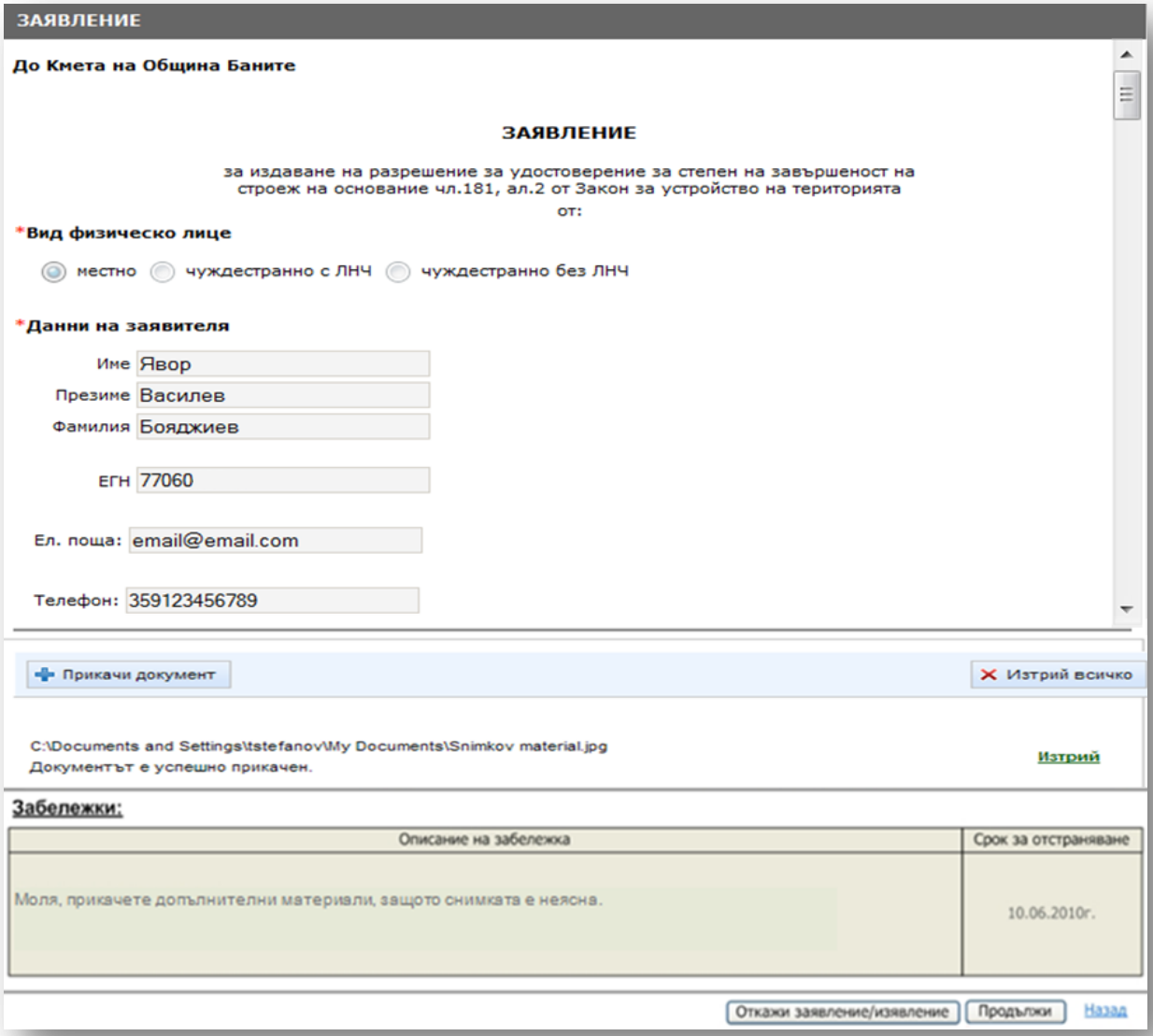
ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ „ПРОБЛЕМНИ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИЗЯВЛЕНИЯ" → БУТОН „ДЕТАЙЛИ" СРЕЩУ ДАДЕНО ЗАЯВЛЕНИЕ ОТ "СПИСЪК ПРОБЛЕМНИ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИЗЯВЛЕНИЯ"

❖ Основни функции и последователност от действия



Визуализира се екран "Корекция на заявление/изявление" с подадения формуляр и прикачени документи (за редакция), както и съответната забележка (само за четене) на служител/ите.

	Забележката към заявлението на екран "Корекция на заявление/изявление" и причината в полученото по ел.поща "Съобщение за нередовност и непълнота на заявлението" се визуализира със следните атрибути: ✓ **Описание на забележката (комбинирана в 1 обща от всички забележки на служителите, направени по дадено заявление)** ✓ **Срок за отстраняване**
	**Системата следи посоченият от служител срок за предоставяне на допълнителна информация (крайна дата) при изпращане на "Съобщение за нередовност и непълнота на заявлението". Ако служителят не е посочил срок за отговор (крайна дата), то за такава се счита датата след 90-тия ден от датата на изпращане на "Съобщение за нередовност и непълнота на заявлението", като тя може да се променя от администратора на общината).** **Ако срокът се просрочи, системата автоматично генерира и изпраща съобщение "Уведомление за отказ за предоставяне на услуга" с причина: Изтичане на срок за корекция.** **В момента на изпращане на e-mail-а системата автоматично променя статуса на заявлението в "Отхвърлено".**



Коригиране на заявление

Редактирайте данните в заявлението си, изтривайте/прикачвайте нови документи, след което натиснете бутон "Продължи".

След преминаване на успешна валидация на въведените данни се създава нов документ и преписката се актуализира. Визуализира се съобщение за успешна корекция на заявлението, статусът му се променя, а Вие бивате уведомени за промяната на посочения e-mail.

Натиснете бутон "Продължи" на генерираното съобщение.

Визуализира се екран "Проблемни заявления/изявления".

	За отлагане на корекцията за по-късен етап, натиснете бутон "Назад", след което системата зарежда отново екран "Проблемни заявления/изявления".

Отказ от корекция на заявление

Натиснете бутон "Откажи заявление"

Визуализира се диалогово съобщение за потвърждаване на отказа.

Натиснете „Да”

Визуализира се съобщение за отказ от корекция. Статусът на изявлението се променя и Ви се изпраща съобщение на посочения e-mail. Преписката се закрива.

Натиснете бутон "Продължи" на генерираното съобщение.

Визуализира се екран "Проблемни заявления/изявления".

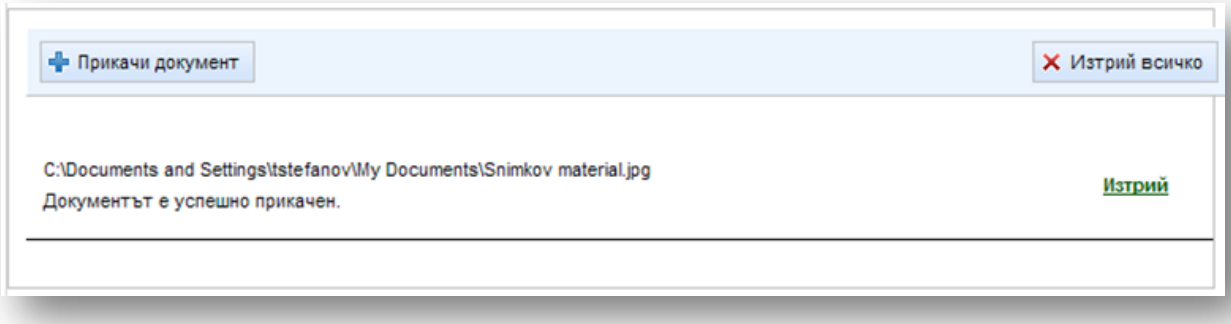
	Ако при диалогово съобщение за потвърждаване на отказа натиснете бутон „Не”, то съобщението се затваря без последващи действия.

	За допълнителни забележки вижте 6.1. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ, 6.7. ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ и 6.8. ПРЕМАХВАНЕ НА ДОКУМЕНТ.

6.7 ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ

❖ Основни функции и последователност от действия

⚠	**Функционалността „Прикачване на документ” се извършва от различни места в порталното приложение както от регистрираните интернет потребители, така и служителите на общината.**



Прикачване на документ

Натиснете бутон "Прикачи документ" или "Прикачи" (в зависимост от мястото в порталното приложение).

Визуализира се диалогов прозорец "Прикачване на документ".

Изберете тип на прикачвания документ, изпишете пътеката до съответния файл и натиснете бутон "Прикачи".

Диалоговият прозорец "Прикачване на документ" се затваря, изписва се наименованието и размера на добавения документ в списъка "Прикачени документи" и се визуализира съобщение, че документът е успешно прикачен.

Натиснете бутон "Ok" на генерираното съобщение.

Визуализираното съобщение се затваря.



При прикачване на файлове се извършват задължителни проверки съгласно нормативната уредба на Република България. В случай, че някоя от тях не е изпълнена се визуализира съответно предупредително съобщение.

Други проверки обхващат следните:

- **Размерът на прикачен файл трябва да е по-голям от 0 байта, и не надхвърля 10 МБайта (вкл).**
- **Общият сбор от всички прикачени файлове към едно заявление не трябва да надхвърля 10 МБайта (вкл).**

Системата следи оставащия размер до изчерпване на квотата от 10МБ, и при прикачване на пореден файл, с който се надвишава, автоматично се визуализира съобщение за надхвърляне на файлов размер.

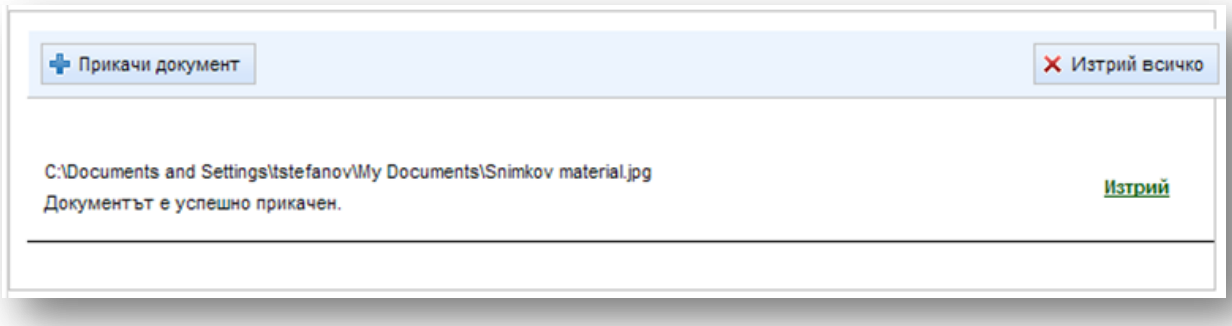


При прикачване на файл вместо изписване на пътека може да се използва и функционалността за посочване на документ от файловата система на потребителя чрез натискане на бутон "Избери файл".

6.8 ПРЕМАХВАНЕ НА ДОКУМЕНТ

❖ Основни функции и последователност от действия

⚠	**Функционалността „Премахване на документ" се извършва от различни места в порталното приложение както от регистрираните интернет потребители, така и служителите на общината.**



Премахване на документ

Натиснете бутон "Изтрий" от таблица "Прикачени документи".

Визуализира се диалогов прозорец за потвърждаване на премахването на файла.

Натиснете бутон "Да".

Документът се изчиства от списъка "Прикачени документи".

ℹ	**При отказ от премахване на документ, натиснете бутон "Не" на диалоговия прозорец за потвърждаване на премахването на файла. Не се извършва действие по премахване.**

6.9 ПРОВЕРКА ЗА АВТЕНТИКАЦИЯ

⚠	**Някои от извършваните действия в порталното приложение, изискват идентификация на потребител. Ако сте се идентифицирали и извършите действие, което изисква идентификация, то системата проверява сесията Ви успешно и визуализира екрана на съответната услуга.** **В противен случай може да се идентифицирате по начините, описани по-долу.**

❖ Основни функции и последователност от действия

Идентификация чрез УЕП

Извършете действие, което изисква идентификация (прим. 6.1 ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ).

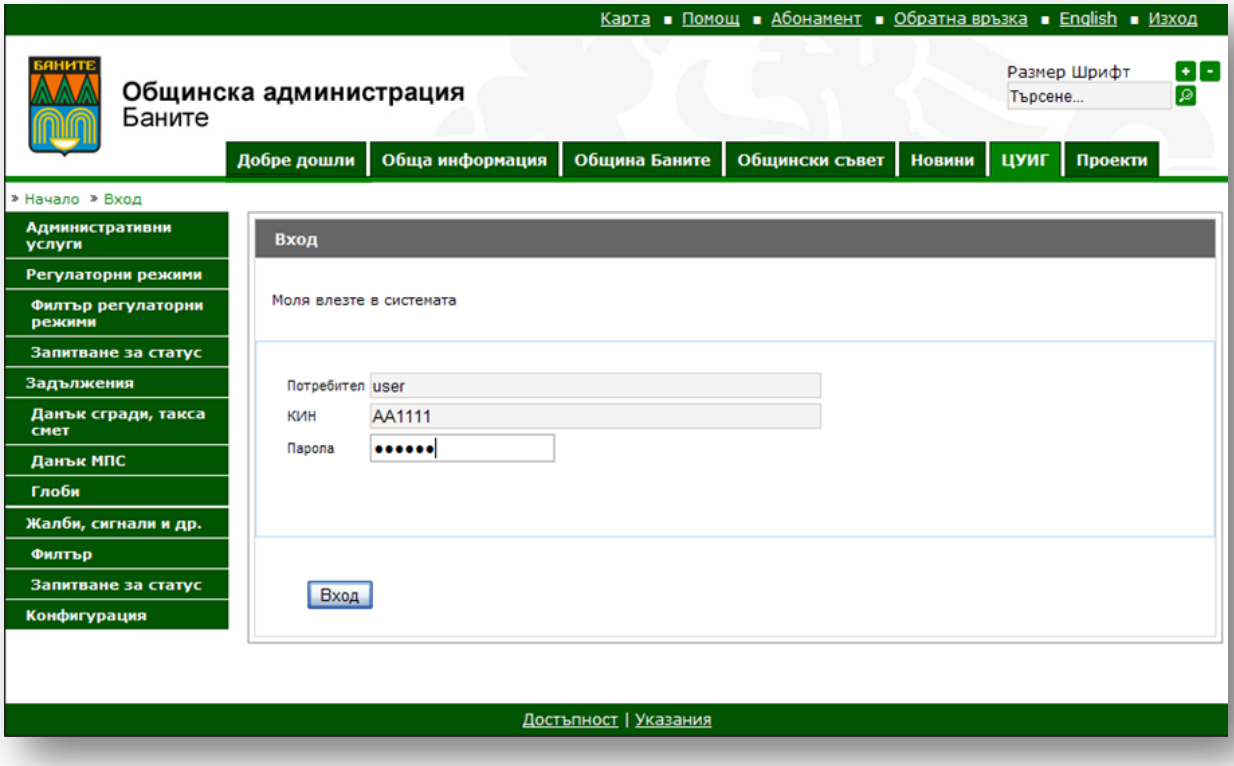
Системата открива Вашия регистриран УЕП в браузъра Ви и изисква да въведете ПИН на УЕП.

Въведете коректен ПИН и натискате бутон "ОК".

Данните се валидират успешно със записите в регистъра на потребителите и се визуализира екран на съответната услуга (прим. екран „Форма за жалби, сигнали и други").

⚠	**За да е успешна идентификацията чрез УЕП трябва да са налице следните условия:** ✓ **да имате регистриран УЕП в браузъра си, който е регистриран и в порталната база на общината (Ако вашият УЕП не е регистриран в порталната база се генерира съответно съобщение за грешка. За да се възползвайте от услугите на общината, моля да се регистрирате);** ✓ **статусът Ви на интернет потребител да е активен. (Ако е деактивиран се визуализира съответно съобщение, след като сте въвели вашия ПИН).**

Идентификация чрез КИН



Извършете действие, което изисква идентификация (прим. 6.1 ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА РЕГУЛАТОРЕН РЕЖИМ/ЕАУ).

Системата не открива регистриран УЕП в браузъра Ви; отказвате се от идентификация чрез УЕП, натискайки "Cancel"; въвеждате многократно грешен ПИН и подписът се блокира; или нямате зареден УЕП, при което се визуализира екран "Идентификация на потребител" и се изисква да въведете Потребителско име, КИН и парола.

Въведете коректни данни (Потребителско име, КИН и парола) и натиснете бутон "Вход".

Данните се валидират успешно със записите в регистъра на потребителите и се визуализира екран на съответната услуга (прим. екран „Форма за жалби, сигнали и други”).



За да е успешна идентификацията чрез КИН трябва да са налице следните условия:

- ✓ **да не е налична идентификация чрез УЕП;**
- ✓ **да попълните съществуващ, валиден КИН;**
- ✓ **да попълните кореспондираща парола на въведения КИН;**
- ✓ **да попълните точно Потребителско име;**
- ✓ **статусът Ви на интернет потребител да е активен.**

Във всички останали случаи ще се генерира съответно съобщение за грешка.



Възможно е Вашият потребител да има ограничени права за извършване на някои действия. Ако има опит за извършване на такова действие се генерира конкретно съобщение, след което се зарежда екран ЦУИГ.

7. ИНДЕКС

З

Запис на данните в порталното приложение и създаване на преписка · 18
Заплащане на допълнителна вноска · 23
Заплащане на заявление чрез прикачване на платежно нареждане · 22
Заявяване на режим · 14

И

Идентификация чрез КИН · 36
Идентификация чрез УЕП · 35
Избор на плащане - през ePay · 22
Изтегляне на файл на заявление · 14
Изчистване на критерии за търсене и резултат от таблицата · 12, 28

К

Коригиране на заявление · 30

О

Отказ от корекция на заявление · 31

П

Повече от 1 брой заявления към даден режим · 20
Преглед на статуса на електронно заявление · 24
Премахване на документ · 34
Прикачване на документ · 32

С

Сортиране · 12, 28

Т

Търсене · 12
Търсене на проблемно заявление · 27

БЕЛЕЖКИ