Европейски съюз

ОПАК. Експерти в действие

Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

РЪКОВОДСТВО НА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Софтуер за подаване и проверка по електронен път на жалбите, сигналите и запитванията на гражданите и бизнеса чрез сайта на община Баните

(Ръководство за интернет потребител на община Баните)

08.10.2010 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 ПОДАВАНЕ И ПРОВЕРКА ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ НА ЖАЛБИТЕ, СИГНАЛИТЕ И ЗАПИТВАНИЯТА НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА ЧРЕЗ САЙТА НА ОБЩИНА „БАНИТЕ” 7

4. ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СОФТУЕРА 8

5. ФУНКЦИИ НА РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ 9

5.1 ПОДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ 9
- ❖ Основни функции и последователност от действия 9

5.2 ТЪРСЕНЕ НА ПРОБЛЕМНИ ЕЛЕКТРОННИ ИЗЯВЛЕНИЯ 13
- ❖ Основни функции и последователност от действия 13

5.3 КОРИГИРАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ 16
- ❖ Основни функции и последователност от действия 16

5.4 ПРЕГЛЕД НА СТАТУСА НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ 19
- ❖ Основни функции и последователност от действия 19

5.5 ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ 21
- ❖ Основни функции и последователност от действия 21

5.6 ПРЕМАХВАНЕ НА ДОКУМЕНТ 23
- ❖ Основни функции и последователност от действия 23

5.7 ПРОВЕРКА ЗА АВТЕНТИКАЦИЯ 24
- ❖ Основни функции и последователност от действия 24

6. ИНДЕКС 27

БЕЛЕЖКИ 28

1. ЦЕЛ НА РЪКОВОДСТВОТО

Целта на ръководството е да помогне на гражданите и бизнеса да разберат и използват адекватно софтуера за подаване по електронен път на жалбите, сигналите и запитванията чрез портала на 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 Потребителско име, 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, отговори на запитвания, жалби, сигнали и др., извършване на административни услуги.
Администратор	Администраторът е представител на общината, който извършва конфигуриране и поддръжка на системните параметри.

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

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.

При детайлното разглеждане на функциите, които може да изпълнява регистрираният интернет потребител (Глава 5) се счита по подразбиране, че той се е идентифицирал успешно пред системата и разполага със съответните права за работа.

№	Функция	Описание	Екрани
1	Подаване на електронно изявление	Регистриран интернет потребител може да подава електронни изявления (жалби, сигнали, запитвания и др.) директно през сайта на общината чрез попълване на съответна форма. За тази цел той въвежда необходимите задължителни атрибути, основен текст, прикачва документи при необходимост, след което изпраща изявлението към общината.	Екран „Форма за жалби, сигнали и други”
2	Търсене на проблемни електронни изявления	Всеки регистриран интернет потребител може да търси своите проблемни изявления чрез задаване на различни критерии. След намиране на съответно изявление, той може да го прегледа/допълни.	Екран „Проблемни заявления/изявления”
3	Коригиране на електронно изявление	Регистрираният интернет потребител избира зареждане на екран с изявления (изискващи допълнителна информация), от които избира дадено. Отваря се нов екран, в който се визуализира изявлението с прикачените документи (за редакция) и забележката на служителя на общината (само за четене). Интернет потребителят отстранява нередностите/добавя допълнителни документи и изпраща изявлението към общината. При успешно преминаване на валидационните правила системата актуализира преписката (връзка между първо подадено и последващи изявления). По време на коригирането на изявлението интернет потребителят има възможност да	Екран „Корекция на заявление/изявление”

		откаже или отложи корекцията за по-късно. При отказ от корекция, системата прикючва преписката/изявлението като променя статуса му в "Отказано от потребител". При отлагане на корекцията системата не променя изявлението, а интернет потребителят има възможност да го коригира на по-късен етап.	
4	Преглед на статуса на електронно изявление	Регистриран интернет потребител проверява статуса на подаденото от него изявление чрез въвеждане на генерирания входящ номер.	Екран „Запитване за статус на изявление”
5	Прикачване на документ	При попълване/коригиране на електронно изявление има възможност за прикачване на документи. Те трябва да бъдат в определени формати и размери. Примери за такива документи са: ✓ нотариално заверени пълномощни ✓ доказателствени материали, обвързани с жалби, сигнали и др.	Екран „Прикачване на документ”
6	Премахване на документ	Преди да бъде изпратено изявление, системата позволява премахване на прикачен документ към него по желание на потребителя.	където е приложимо
7	Проверка за автентикация	При извършване на операции, за които е необходима автентикация на интернет потребителя, той трябва да се идентифицира с предоставеното му Потребителско име, КИН, парола или регистриран УЕП.	системен процес

3. СЪДЪРЖАНИЕ НА СОФТУЕРА ЗА ПОДАВАНЕ И ПРОВЕРКА ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ НА ЖАЛБИТЕ, СИГНАЛИТЕ И ЗАПИТВАНИЯТА НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА ЧРЕЗ САЙТА НА ОБЩИНА „БАНИТЕ”

- Подаване на електронно изявление (от регистриран интернет потребител)
- Прикачване на документ (от всички потребители)
- Премахване на документ (от всички потребители)
- Известяване и проверка при получаване на ЕИ (от служител)
- Търсене на ЕИ (от служител)
- Преглед на ЕИ (от служител)
- Изискване на допълнителна информация към ЕИ (от служител)
- Търсене на проблемни заявления/изявления (от регистриран интернет потребител)
- Коригиране на заявление/изявление (от регистриран интернет потребител)
- Приключване на запитване по ЕИ (от служител)
- Преглед на преписка (от служител)
- Приключване на преписка (от служител)
- Преглед на статуса на ЕИ (от регистриран интернет потребител)
- 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.

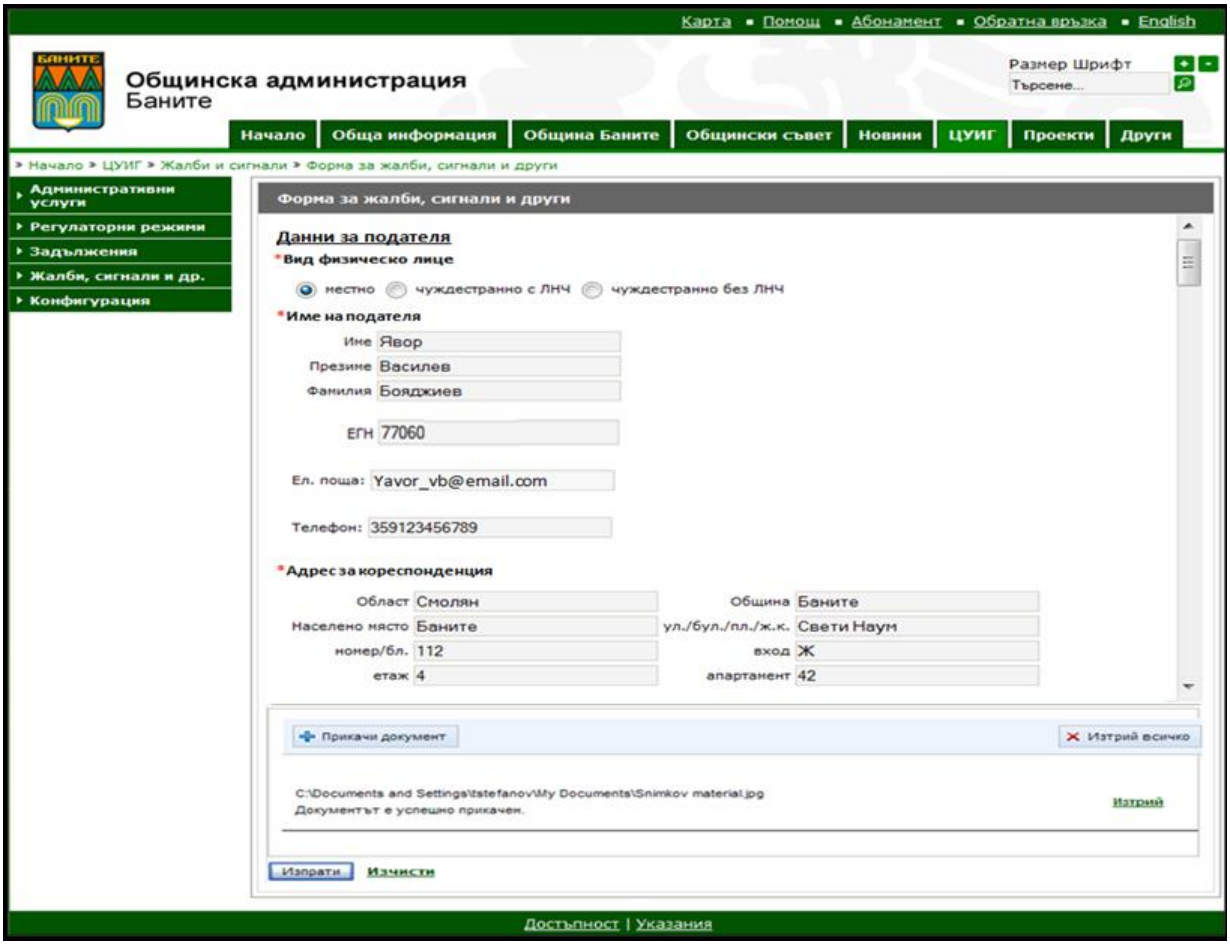
5. ФУНКЦИИ НА РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ

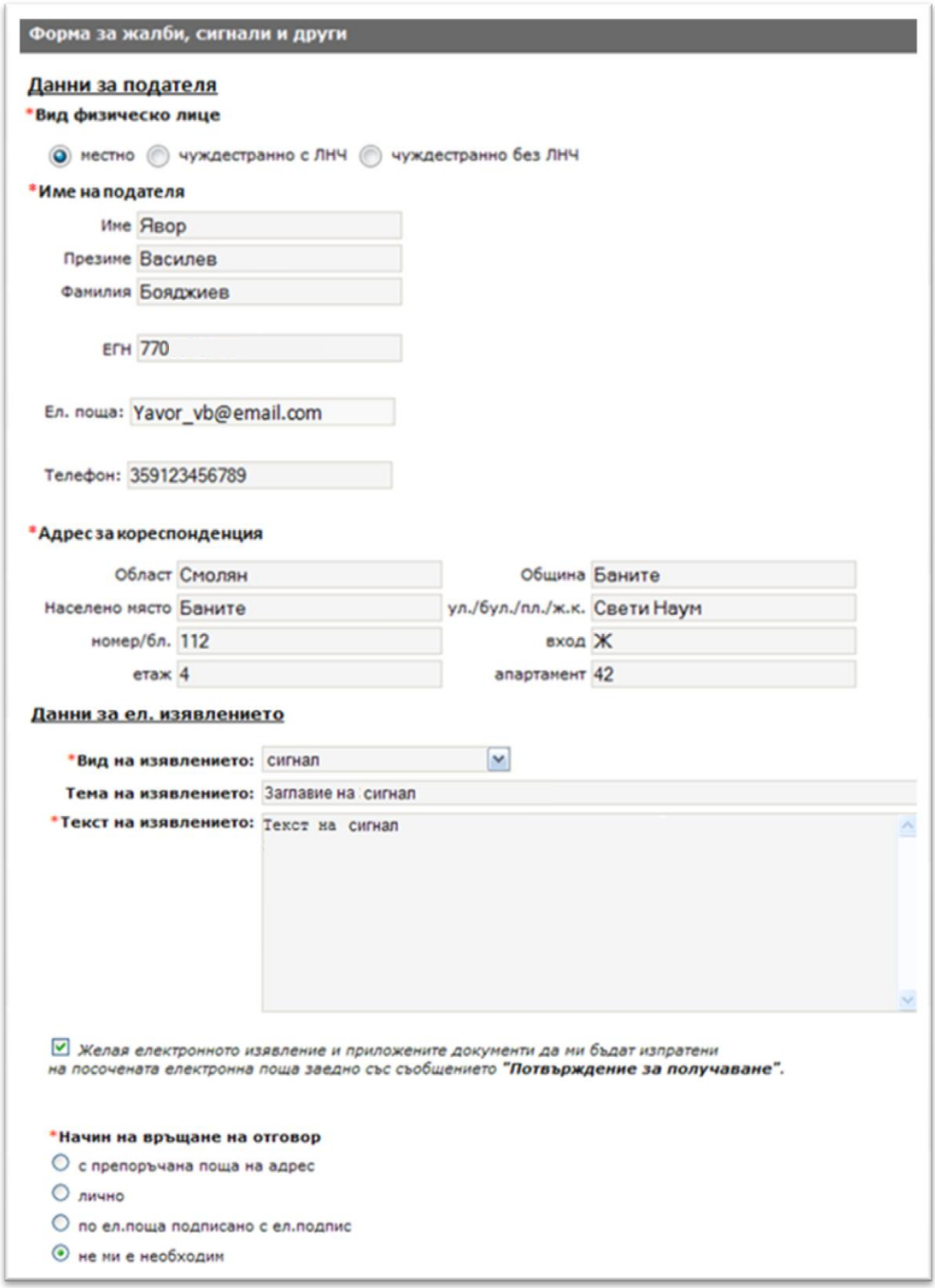
5.1 ПОДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ

ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ „ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ДРУГИ” → ТАБ "ФОРМА ЗА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ДРУГИ"

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Форма за жалби, сигнали и други" със съответните полета (задължителни и опционални) с автоматично извлечени данни за заявителя от профила на лицето (Име на лицето, Идентификатор, Адрес, Ел.поща, Телефон).





Форма за жалби, сигнали и други

Данни за подателя

*Вид физическо лице

нестно | чуждестранно с ЛНЧ | чуждестранно без ЛНЧ

*Име на подателя

Име: Явор
Презиме: Василев
Фамилия: Бояджиев

ЕГН: 770

Ел. поща: Yavor_vb@email.com

Телефон: 359123456789

*Адрес за кореспонденция

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

Данни за ел. изявлението

*Вид на изявлението: сигнал
Тема на изявлението: Заглавие на сигнал
*Текст на изявлението: Текст на сигнал

Желая електронното изявление 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

Подаване на електронно изявление

Попълнете валидни и коректни данни във формата на изявлението, прикачете необходими документи (опционално; 5.5 ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ) и натиснете бутон "Изпрати".

Създава се преписка и се визуализира номерът на електронния документ, подаден от Вас чрез съобщение "Потвърждаване на получаване на входящ документ". Статусът на изявлението се променя и се изпраща e-mail до интернет потребителя "Потвърждаване на получаване на входящ документ".

Натиснете бутон "Продължи" на генерираното от порталното приложение съобщение с входящ номер.

Визуализира се екран "ЦУИГ.

Извличане и промяна на данните за заявителя

Попълнете валидни и коректни данни във формата на изявлението, прикачете необходими документи (опционално; 5.5 ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ) и натиснете бутон "Изчисти".

Попълнените данни се изчистват, а прикачените файлове се премахват.

Промяна на извлечени данни от профила на лицето

Коригирайте извлечените данни във формата с коректни и натиснете бутон "Изпрати".

Процесът продължава със стъпка 2 от Подаване на електронно изявление (виж по-горе).

⚠	**Ако не е попълнено полето за съответен идентификатор на подателя на изявлението и/или това за електронен пощенски адрес или валидацията на полетата е неуспешна не се активира бутон "Изпрати" при екран "Форма за жалби, сигнали и други". Бутонът се използва за извършване на фактическото подаване на изявлението и прикачените документи.**

	За да можете да подавате електронно изявление е необходимо да сте се идентифицирали успешно пред порталното приложение с валидно Потребителско име, КИН, парола или регистриран УЕП. **Ако се опитате да заредите екран "Форма за жалби, сигнали и други" без да сте се идентифицирали или сесията Ви е изтекла се визуализира съобщение за неуспешна автентикация на потребител.** **Ако се опитате да подадете електронно изявление след като потребителската Ви сесия е изтекла се визуализира съобщение за изтекла потребителска сесия.**
	**Ако сте се идентифицирали чрез използване на УЕП е необходимо след попълване на изявлението да го подпишете с УЕП. Въведете ПИН на използвания (регистрирания) УЕП при поискване.**
	Може да изберете начин за връщане на отговор от общината по различни жалби, запитвания, сигнали и др. **Вариантите са както следва: с препоръчана поща; лично; по ел.поща подписано с ел.подпис; не ми е необходим.**
	Ако са идентифицирани валидационни грешки след натискане на бутон „Изпрати", то те се визуализират със съобщение и маркирани полета.

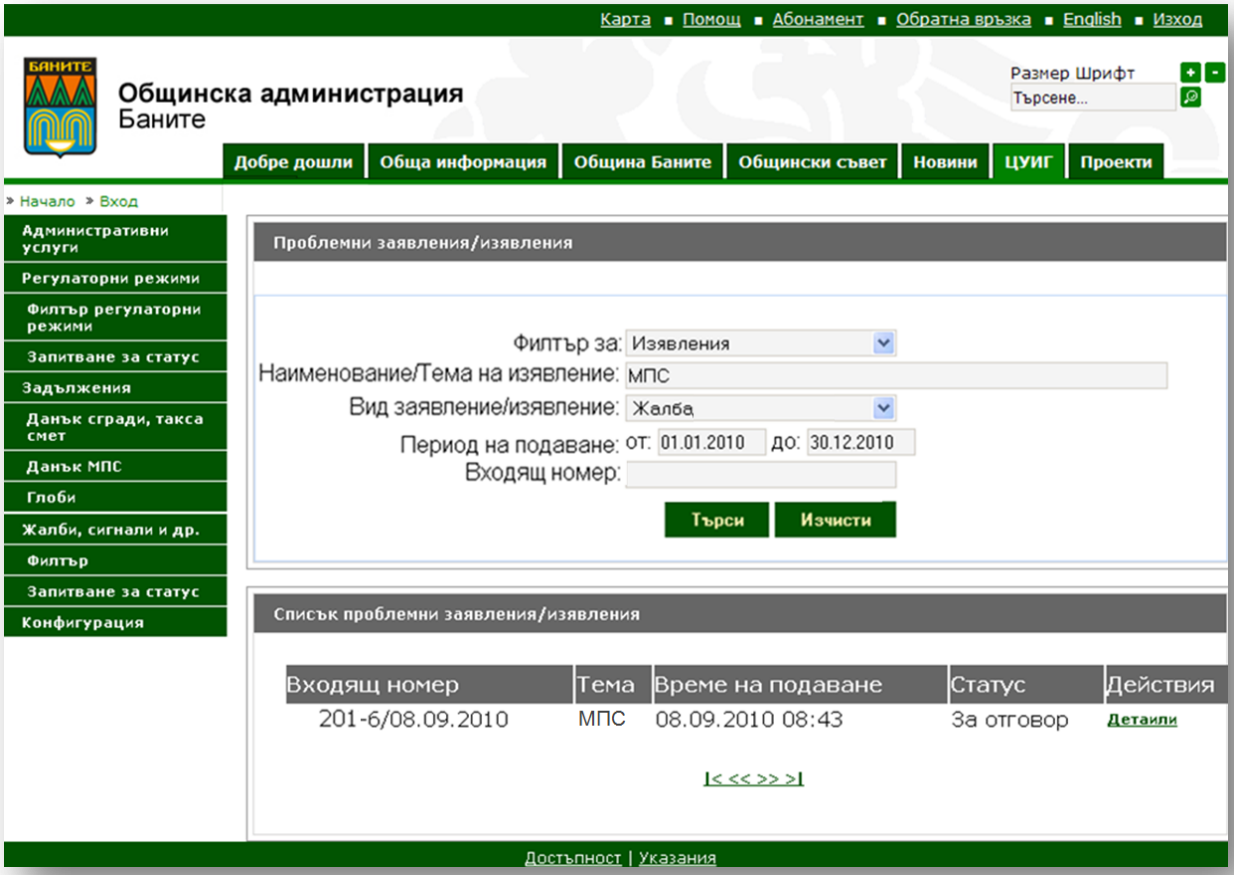
5.2 ТЪРСЕНЕ НА ПРОБЛЕМНИ ЕЛЕКТРОННИ ИЗЯВЛЕНИЯ

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 отговор" 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)**



Търсене на проблемно изявление

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 изявления се визуализира изявление с текущия му статус, а не история на изявлението в различни статуси. **При въведени критерии, за които не може да бъде открит резултат се визуализира съответно съобщение.**

	**В таблицата се визуализират само изявления, подадени от конкретния интернет потребител. Ако изявления 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 изявленията 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 изявленията 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.

5.3 КОРИГИРАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ

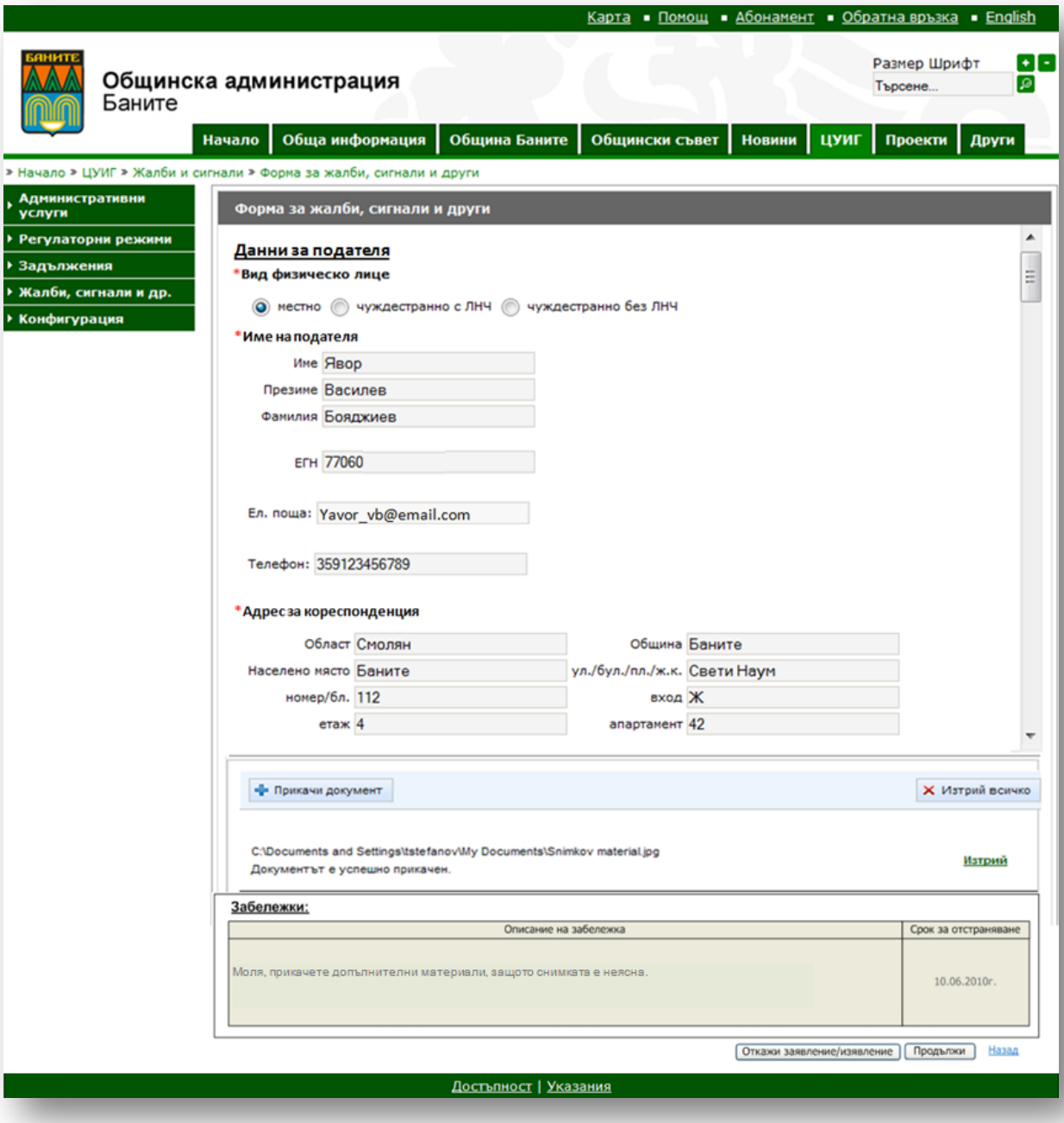
ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ „ПРОБЛЕМНИ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИЗЯВЛЕНИЯ" → БУТОН „ДЕТАЙЛИ" СРЕЩУ ДАДЕНО ИЗЯВЛЕНИЕ ОТ "СПИСЪК ПРОБЛЕМНИ ЗАЯВЛЕНИЯ/ИЗЯВЛЕНИЯ"

❖ 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 изявлението на екран "Корекция на заявление/изявление" и причината в полученото по ел.поща "Съобщение за нередовност и непълнота на изявлението" се визуализира със следните атрибути: ✓ **Описание на забележката (комбинирана в 1 обща от всички забележки на служителите, направени по дадено изявление)** ✓ **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 изявлението". 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 отказана обработка на електронно изявление" с причина: Изтичане на срок за корекция.** **В момента на изпращане на e-mail-а системата автоматично променя статуса на изявлението в "Отхвърлено".**



Коригиране на изявление

Редактирайте данните в изявлението 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 изявлението, 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 изявление

Натиснете бутон "Откажи изявление"

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.

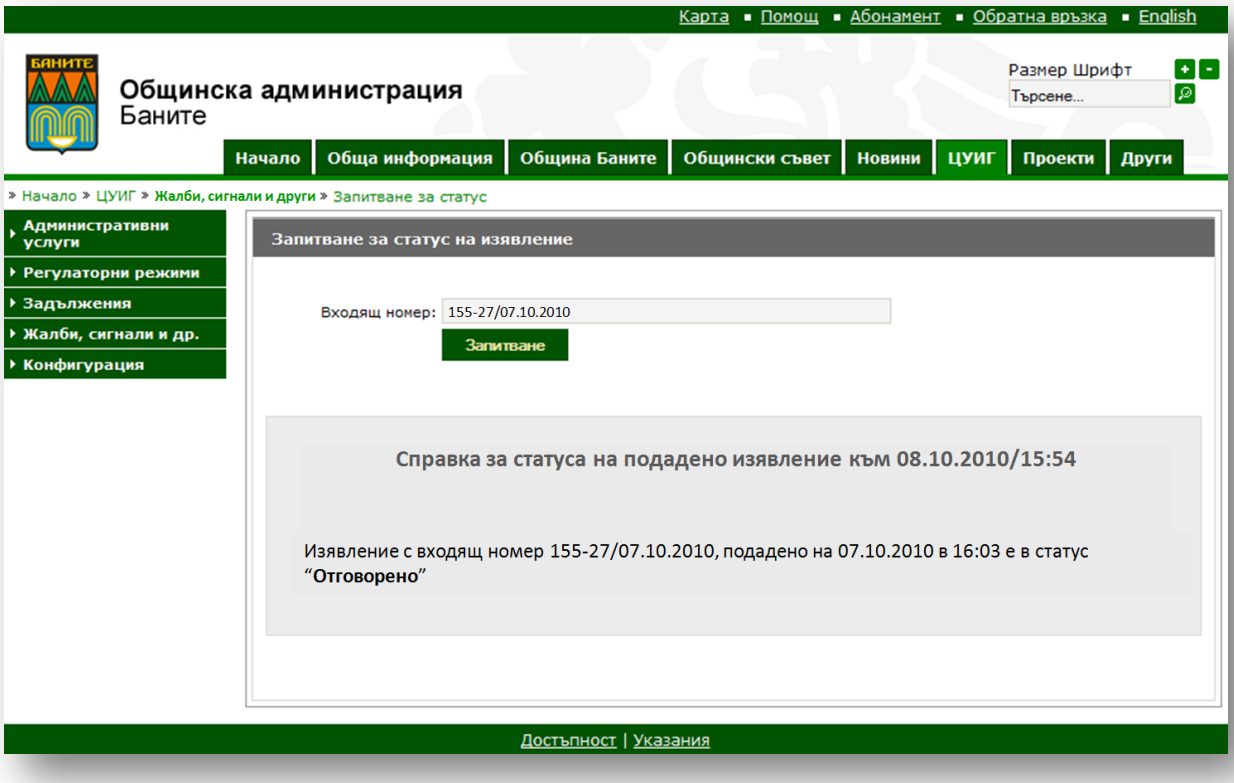
	За допълнителни забележки вижте 5.1. ПОДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ, 5.5. ПРИКАЧВАНЕ НА ДОКУМЕНТ и 5.6. ПРЕМАХВАНЕ НА ДОКУМЕНТ.

5.4 ПРЕГЛЕД НА СТАТУСА НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ

ПЪТ: БРАУЗЪР MOZILLA FIREFOX → ГЛАВЕН ЕКРАН НА ПОРТАЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ → ВЛИЗАНЕ В СИСТЕМАТА КАТО РЕГИСТРИРАН ИНТЕРНЕТ ПОТРЕБИТЕЛ СЪС СЪОТВЕТНИ ПРАВА → МЕНЮ "ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ДРУГИ" → ТАБ "ЗАПИТВАНЕ ЗА СТАТУС"

❖ Основни функции и последователност от действия

Визуализира се екран "Запитване за статус на изявление".



Преглед на статуса на електронно изявление

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

Генерира се съобщение със статуса на изявлението.

 Натиснете бутон "Продължи" на генерираното съобщение.

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

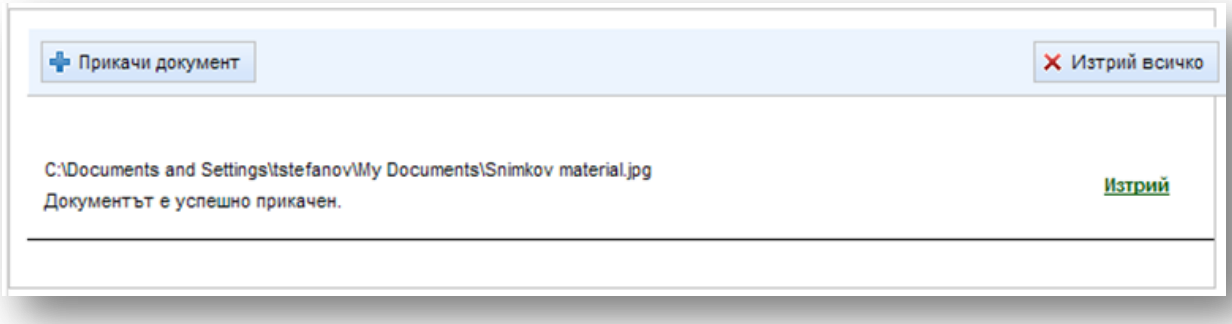
	**Може да правите справки единствено за изявленията, подадени чрез вашия потребител (след идентификация чрез КИН или УЕП). В противен случай се генерира съобщение за грешка.**

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

5.5 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.

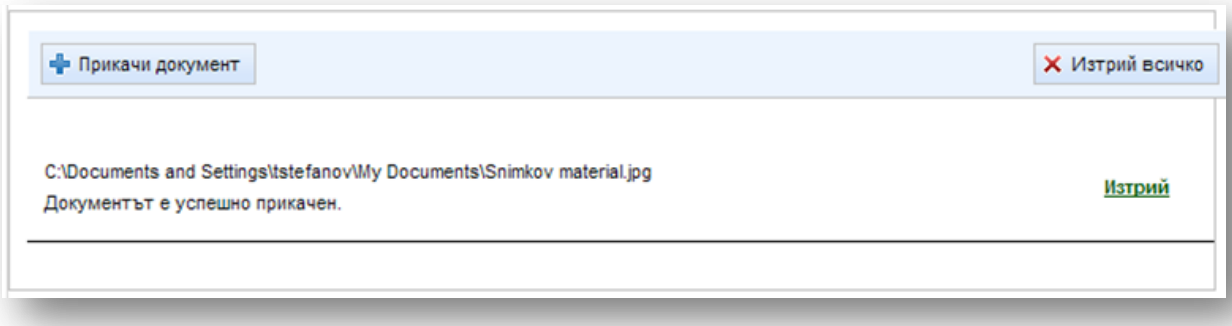


При прикачване на файл вместо изписване на пътека може да се използва и функционалността за посочване на документ от файловата система на потребителя чрез натискане на бутон "Избери файл".

5.6 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.**

5.7 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. 5.1 ПОДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ).

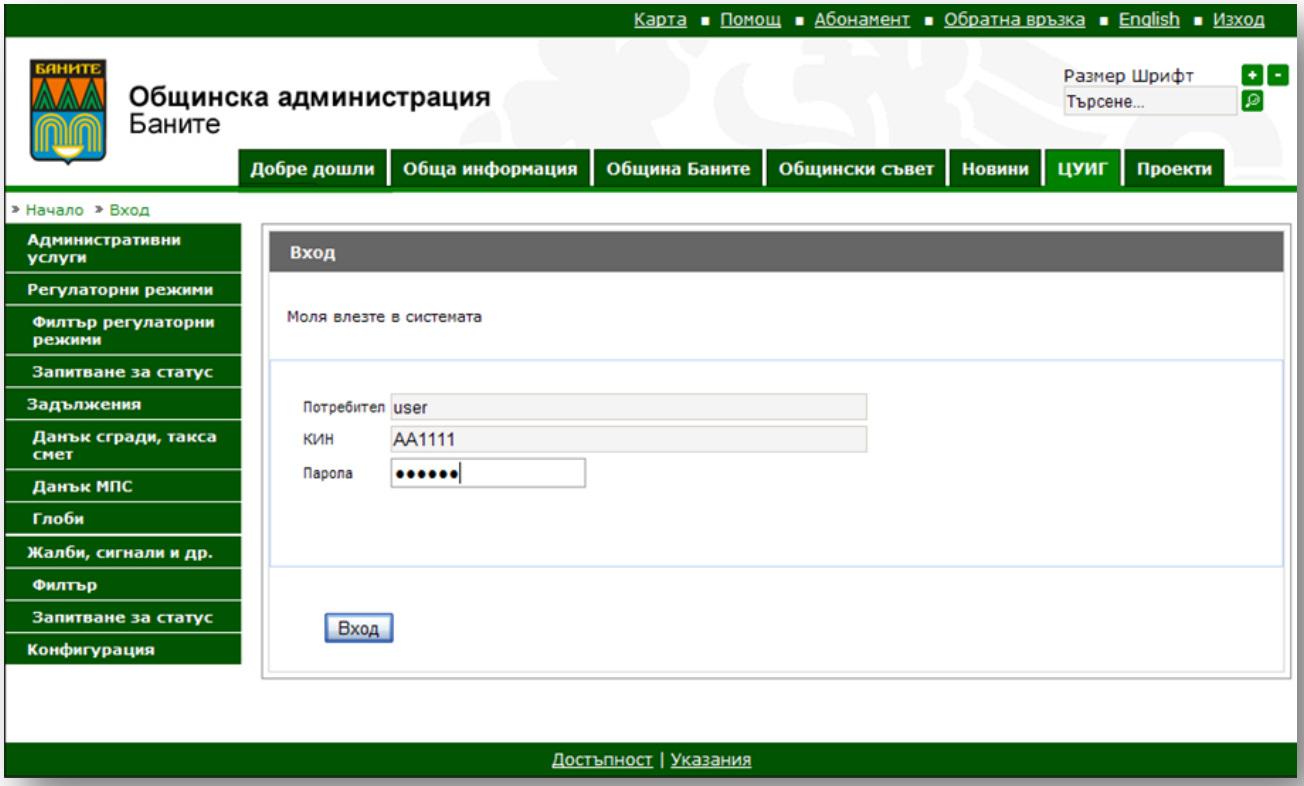
Системата открива Вашия регистриран УЕП в браузъра Ви и изисква да въведете ПИН на УЕП.

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. 5.1 ПОДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ИЗЯВЛЕНИЕ).

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, парола.

Въведете коректни данни (Потребителско име, КИН, 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.

6. ИНДЕКС

И

Идентификация чрез КИН · 25
Идентификация чрез УЕП · 24
Извличане и промяна на данните за заявителя · 11
Изчистване на критерии за търсене и резултат от таблицата · 15

К

Коригиране на изявление · 17
Към екран "Визуален контрол на заявление/изявление " · 11

О

Отказ от корекция на изявление · 18

П

Подаване на електронно изявление · 11
Преглед на статуса на електронно изявление · 19
Премахване на документ · 23
Прикачване на документ · 21
Промяна на извлечени данни от профила на лицето · 11

С

Сортиране · 15

Т

Търсене на проблемно изявление · 14

БЕЛЕЖКИ