

НАРЕДБА за административното обслужване (Загл. изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.)

Обн. - ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г.; изм. и доп., бр. 47 от 20.05.2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; изм., бр. 64 от 18.07.2008 г., в сила от 01.07.2008 г.; доп., бр. 25 от 30.03.2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм. и доп., бр. 58 от 30.07.2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 15.01.2012 г.; изм., бр. 50 от 03.07.2012 г.; изм. и доп., бр. 27 от 14.04.2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм. и доп., бр. 8 от 29.01.2016 г.; изм. и доп., бр. 61 от 28.07.2017 г.; изм. и доп., бр. 7 от 22.01.2019 г.; изм. и доп., бр. 56 от 16.07.2019 г., в сила от 16.07.2019 г.

Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.; изм., бр. 61 от 2017 г.) (1) С наредбата се уреждат общите правила за организация на административното обслужване в администрацията.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.; изм., бр. 61 от 2017 г.) За неуредените в наредбата въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(3) Наредбата се прилага и за организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; доп., бр. 61 от 2017 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административнактовете, услугите и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване, ите услуги информацията за тях и за административното обслужванеи до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до актовете, услугите и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужванеадминистративните услуги, и информацията за тях и за административното обслужване;

3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

б. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги и на осъществяваното административно обслужване.

8. (нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) (нова - ДВ, бр. от 2019 г.) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, протести, предложения и сигнали и се прилагат правилата на предходната алинея, освен ако в закон не е предвидено друго.

(3) (предишна ал. 2 - ДВ, бр. от 2019 г.) Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(34) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., предишна ал. 3 - ДВ, бр. от 2019 г., изм. ДВ, бр.....от 2019 г.) При осъществяване на административното обслужване администрациите се ръководят и използват посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, организирани от Института по публична администрация, съгласно устройствения му правилник.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.).

Чл. 3. (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; изм., бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.) (1) Административните органи осигуряват повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г. изм., бр.....от 2019 г.) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар/постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретарят на общината организира обучения за служителите в центъра за административно обслужване и специализираната администрация.

(3) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено-Център за административно обслужване

Чл. 4. (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм., бр.....от 2019 г.)

(1) Административните органи са длъжни да организират дейността си по начин, който осигурява административно обслужване на потребителите ~~на административни услуги~~ на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) Когато една администрация осъществява дейността си в няколко сгради, заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се приемат във всяка от сградите, ако е създадена и обявена такава възможност.

(3) При осъществяване на административното обслужване ~~Потребителите на административни услуги~~ контактуват с администрацията чрез центъра звеното ~~за административно обслужване.~~

(4) Администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на ~~звеното-центъра~~ за административно обслужване и указателни табели в центъра за

административно обслужване и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(5) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм. ДВ, бр.....2019 г.) Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в звеното-центъра за административно обслужване и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в центъра за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. ~~посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.~~

Чл. 5. (Изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) (1) ~~Искания/заявления/искания за осъществяване на административно обслужване за извършване на административни услуги,~~ жалби и протести се подават чрез ~~звеното-центъра~~ за административно обслужване, както и предложения и сигнали, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(2) ~~Заявления/заявления/искания,~~ жалби и протести, сигнали и предложения се подават и ~~чрез~~ в териториалните звена и/или поделения на съответната администрация, както и ~~чрез~~ в общинските и областни администрации, в общи центрове за услуги и в центрове за комплексно административно обслужване, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Административните органи обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 АПК възможността да приемат ~~заявления/искания~~ за административно ~~обслужване, и услуги,~~ извършвано от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2 и чл. 5, ал. 2.

(4) ~~Броят и видът на~~ Услугите по ал. 3 се определят със заповед на административния орган.

Чл. 5а. (Нов - ДВ, бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г.) (1) За административните услуги, които се предоставят от административните органи, от лицата, които осъществяват публични функции, както и от организациите, които предоставят обществени услуги, могат да се разработват стандартизирани образци на заявления.

(2) Общинските администрации при предоставянето на стандартизирани административни услуги прилагат процедурите по предоставянето им, които са вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване съгласно приложение № 5 и образците на издаваните документи съгласно приложение № 6.

Чл. 6. (Доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) Редът за регистрация на подадените ~~заявления/искания,~~ жалби, протести, сигнали и предложения се определя във вътрешните правила за организация на административното обслужване на съответната администрация.

Чл. 7. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 61 от 2017 г.)

(1) (Предишен текст на чл. 7 - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. бр. от 2019 г.) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дъл втори глава пета, раздел Іна АПК.

(2) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1). Писменото искане се извършва със заявление. В случай че друго не е предвидено в нормативен акт

образците се утвърждават от главния секретар/постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретаря на общината. При утвърждаване на образците може да се използва примерния образец на заявление съгласно приложение № 1а.

(3) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 61 от 2017 г. и бр.....от 2019 г.) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на място, съгласно чл. 5, по електронен път, чрез лицензиран пощенски операторно-електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(4) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г. и бр.....от 2019 г.) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен или на място, определено съгласно чл. 5, ал. 2, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и ~~или~~ по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(5) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(6) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Административните органи могат да сключват договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

(7) (Нова - ДВ, бр. от 2019 г.) Правилата на ал. 4 - 6 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 8. (Доп. - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) (1) Центърът за административно обслужване функционира към звеното за административно обслужване, което е част от общата администрация.

(2) Когато числеността на администрацията не е достатъчна за обособяване на самостоятелно звено за административно обслужване, функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

(3) Звеното за административно обслужване, чрез центъра за административно обслужване:

1. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/~~или~~ искането за осъществяване на административната услуга административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) проверява пълнотата на документацията ~~за всяка административна~~ по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) предоставя исканите документи, вкл. издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, резултат от осъществено административно обслужване;

10. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

11. (нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм., бр. от 2019 г.) разяснява начините на плащане по заявленията/исканията за осъществяване на административното обслужване на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

Чл. 9. Служителите от звената за административно обслужване ~~могат да~~ изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 10. (Изм. изцяло - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Администрациите осигуряват достъп до ~~звената~~ центровете за административно обслужване в удобно за потребителите ~~на административни услуги~~ време.

(2) (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Работното време на ~~центъра звеното~~ за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.

(3) (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Обявеното работно време на ~~звеното-центъра~~ за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.

(4) (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) В случаите, когато в служебните помещения има потребители ~~на административни услуги~~ в края на обявеното работно време, работата на ~~звеното-центъра~~ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) В ~~центъра звеното~~ за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, - в рамките на обявеното за ~~центъра звеното~~ работно време.

(6) (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване, които работят в центъра за административно обслужване, се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните

и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Раздел II Служебно начало

Чл. 11. (Изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване ~~предоставяна от тях административна услуга~~.

Чл. 12. (Изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) Администрациите осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя ~~на административна услуга~~ от други администрации, по реда, предвиден в раздел IIа ~~освен в случаите на обективна невъзможност~~.

Чл. 13. (Доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 14. Администрациите определят помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Раздел IIа Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване (Нов - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.)

Чл. 14а. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 14б. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги, необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) изготвя образци на заявления ~~за предоставяне на административни услуги~~, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4;

~~6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи — първични администратори на данни (отм. - ДВ, бр. от 2019 г.)~~.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 14в. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) (1) Заявяването ~~на услугата~~ пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да я предостави и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал. 4.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. (изм. - ДВ, бр. от 2019 г.) попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден ~~от~~ неформативно образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(5) По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 14г. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Административният орган по чл. 14в, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3;

2. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. (доп. - ДВ, бр. от 2019 г.) изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 14в, ал. 1.

Чл. 14д. (Нов - ДВ, бр. от 2019 г.) Правилата на този раздел се прилагат спрямо лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги, когато те участват в него като лица или организации, компетентни да издадат съответния акт или да предоставят съответната услуга.

Раздел III

Информация за административното обслужване услугите (Загл. изм. - ДВ, бр. от 2019 г.)

Чл. 15. (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; доп., бр. 61 от 2017 г.)
(1) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; доп., бр. 61 от 2017 г., изм., бр.от 2019 г.) Администрациите осигуряват информация за осъществяваното извършване от тях административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях

~~комплексно административно обслужване~~ и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

(2) ~~(изм. ДВ, бр. от 2019 г.)~~ (2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ~~ясна, точна, достоверна, и общоразбираема;~~ систематизирана и пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители; жора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 16. (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.; изм. и доп., бр. 61 от 2017 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г. изм. бр. от 2019 г.) Информацията за реда и организацията, по които се осъществява административното обслужване, включва най-малко:

1. обща информация за:

а) компетентността на администрацията и области, в които тя осъществява административно обслужване;

б) звеното за административно обслужване, към което е центърът за административно обслужване, приемащ документите и предоставящ информация за хода на преписките, с посочени:

аа) наименование;

бб) адрес;

вв) адрес на електронната поща;

гг) телефони за връзка и имена на служителите, които отговарят на тях;

дд) работно време;

в) създадените възможности за осъществяване на обслужването съгласно приложимите изисквания съответно на чл. 4, ал. 2, чл. 5, ал. 2 и 3;

г) всички осигурени начини за плащане и места, на които плащането може да се извърши;

д) процеса на обслужване в центъра, с насоки за места за подаване и получаване на документи, места за извършване на плащане, необходими действия от страна на потребителите и поредност на стъпките, които трябва да предприемат;

е) органите, организациите и лицата, от които се осигуряват документи по служебен път и/или с които се извършва комплексно административно обслужване.

2. специфична информация за издаваните индивидуални административни актове и предоставяните административни услуги, със задължителен обхват, съгласно приложение № 3;

(2) ~~(нова - ДВ, бр.....от 2019 г.)~~ Администрациите осигуряват задължителна информацията относно всяка една от предоставяните услуги съгласно:

а) чл. 16, ал. 1, т. 1 - чрез обявяване на място в центровете за обслужване и на интернет страниците си;

б) чл. 16, ал. 1, т. 2 - чрез приложение № 3, която се обявяване по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК на място в центровете за обслужване, на интернет страниците си и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията; информацията за звеното за обслужване по чл. 16, ал. 1, т. 2, с обхват съгласно Приложение № 3, т. 4 на място в центровете за обслужване и на интернет страниците може да се обяви еднократно, ако е идентична за всички издавани актове и/или предоставяни услуги.

(3) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г., нова ал. 3,)-~~придшна ал. 2, изм. - ДВ, бр. от 2019 г.)~~ Информацията по чл. 16, ал. 1 може да се обявява и по друг начин, по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК. Информацията приложение № 3 се поддържа актуална, като всяка промяна в обстоятелствата се отразява актуализира във всички източници най-късно в 7-дневен срок от настъпването ѝ на всяка промяна в обстоятелствата.

~~(3) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.):~~

(4) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(5) (Изм. ДВ, бр.....от 2019 г.) Информацията по чл. 16, ал. 1, т. 1 и информацията приложение № 3, върху указателните табели по чл. 4, ал. 4 в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, ~~а при възможност и на друг от официалните езици на Европейския съюз.~~ Това правило се прилага и за информацията по чл. 16, ал. 1, т. 2, ако административното обслужване е насочено и към потребители, които не владеят български език.

(6) (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. бр.....от 2019 г.) Административните органи посочват в информацията по чл. 16, ал. 1, т. 1 приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите ~~на административни услуги~~ се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

(7) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; предишна ал. 6, изм, бр. 61 от 2017 г.) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 6 се извършват от главния секретар/постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретаря, като това се включва в длъжностната му характеристика. Организацията по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 6 в Министерството на вътрешните работи се извършва от главния секретар, а контролът по изпълнението - от министъра на вътрешните работи.

Чл. 17. (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.)

(1) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.) Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.).

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; отм., бр. 8 от 2016 г.).

(6) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.).

Раздел IV

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 18. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) .

Чл. 19. (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) (1) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 4 се използват от администрациите и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 7 и Приложение № 7, т. 7;

2. указателните табели на входовете на сградите;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страниците на съответните администрации;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. ~~(изм. – ДВ, бр..... от 2019 г.) всички информационни материали, свързани с хартите на клиента.~~

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 20. (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г. изм., бр.от 2019 г.)

(1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване от всички администрации на следните задължителни общи стандарти за качество на административното обслужване, описани по съдържание и смисъл в Приложение № 7, – както следва:

1. Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване
3. Стандарт за местонахождението на центъра за административно обслужване и указателни табели в центъра за административно обслужване и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване
5. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности
6. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка
7. Стандарт за идентификация на служителите, осъществяващи административно обслужване
8. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори
9. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите
10. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване
11. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“
12. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език
13. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания
14. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или предоставяне на услуга
15. Стандарт за време за изчакване за обслужване
16. Стандарт за минимизиране на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване
17. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

~~1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;~~

~~2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;~~

~~3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;~~

~~4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента;~~

~~5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания~~

~~(2) (доп. – ДВ, бр.....от 2019 г.) С оглед на функционалната си специфика администрациите прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които могат да надграждат по различни показатели видовете общи стандарти, както и да са различни по вид от тях. Обявените за приложими собствени стандарти за качество на административното обслужване са задължителни за спазване от съответната администрация.~~

~~(3) (нова - ДВ, бр. от 2019 г.) При определяне на собствените стандарти за качество на административното обслужване, които администрациите прилагат, се спазват препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, определени в Приложение № 8.~~

~~(34) (предишна ал. 3, доп., ДВ, бр. от 2019 г. Нова – ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Администрациите са длъжни да използват автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услугиосъществяване на административното обслужване.~~

Чл. 21. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) Всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г. изм., бр..... от 2019 г.) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужванеобслужват потребителите на административни услуги.

(3) (изм. – ДВ, бр..... от 2019 г.) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. (отм. – ДВ, бр.....от 2019 г.)начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
3. правата на потребителите и начинът, по който които потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат организацията на работата със сигнали, предложени~~я~~ или жалба~~и~~ във връзка с административното обслужване.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм. бр.....от 2019 г., изм., бр.....от 2019 г.) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементиа информация, определени в ръководството по ал. 5.

която администрацията определя с оглед на функционалната си специфика.(5) (Нова - ДВ, бр. от 2019 г.) При разработване на Харта на клиента администрациите спазват правила и насоки за разработване на Харта на клиента, регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 22. Администрациите поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 23. (Изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; изм., бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 50 от 2012 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 50 от 2012 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) Ръководителите на административните структури определят със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

(6) (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.).

Раздел II

Методи ~~ханизми~~ за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 24. (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) (1) (изм. ДВ бр.....от 2019 г.) ~~Всяка администрация~~ Административните органи:

1. създават възможност и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите, чрез използване на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) изследват, анализират, измерват и управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) (нова - ДВ бр.....от 2019 г.) (2) Административните органи оповестяват, предоставят и поддържат актуална информация за методите, които използват и прилагат за обратна връзка от потребителите, по реда на чл. 16, ал. 2, б. „а“. Информацията може да се обявява и по друг начин, по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

(3) (Предишна ал. 2 ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., нова ал. 3, изм. ДВ, бр.2019 г.) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

5. описание на пътя на потребителя;

6. провеждане на социологически проучвания;

7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;

8. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

9. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

10. анализ на вторична информация;

11. медийни публикации.

събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

~~(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.~~

~~(4) (Изм. ДВ бр.2019 г.) Средствата за осъществяване на обратна връзка)~~
Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в методологията по чл. 25. Методите за обратна връзка по т. 1, 2, 4, 9 и 11 са задължителни.

~~се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.~~

~~(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., бр.....от 2019 г.)~~
Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

~~(6) (доп. ДВ бр.....от 2019 г.)~~ Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

~~(7) (доп. ДВ бр.....от 2019 г.)~~ В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 8 и/или по друг начин.

~~(8) (нова, ДВ, бр.....от 2019 г.)~~ В срок до 1 март всяка година администрациите оповестяват информацията по ал. 2, ал. 6 и 7 в годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация в секция „Административно обслужване“.

Чл. 25. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., нов, ДВ бр.....от 2019 г.)
. При изпълнение на задълженията си по чл. 24 администрациите спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на обобщен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, предвидени в Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Раздел III

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 26. Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 27. Взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от общинския съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

Глава четвърта

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. (Изм., изцяло - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., бр.....от 2019 г.) Координацията по отношение на административното обслужване извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.

Чл. 28а (Нов - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от органите на изпълнителната власт.

Чл. 29. (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определени от съответния орган на изпълнителната власт лица.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 30. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм., бр.....от 2019 г.) По смисъла на наредбата:

1. (изм. - ДВ, бр.....от 2019 г.) "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване, чрез и услуги, подават заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, предвидени в нормативен акт; жалби, протести, сигнали, предложения — и др. и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин), по повод административното обслужване.

2. (изм. - ДВ, бр.....от 2019 г.) "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, управлявана чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и др., предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават, посредством подходящи методи и средства, да ги използват "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

7. (нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм., бр.....от 2019 г.) "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи (мобилни или стационарни), хидравлични—подемни платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпността а на хора с увреждания до и в звената служебните помещения, в които се извършва за административно обслужване.

§ 1а. (Нов - ДВ, бр. 7 от 2019 г.) Ръководителите на дипломатическите и консулските представителства на Република България определят приемното време за граждани в рамките на работното време на консулските служби, отчитайки указанията на министъра на външните работи и необходимостта от пълноценно изпълнение на специфичните консулски функции, предвидени във Виенската конвенция за консулските отношения, съставена във Виена на 24 април 1963 г. (ДВ, бр. 42 от 1990 г.), и действащите двустранни консулски конвенции, по които Република България е страна.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Наредбата се приема на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.

§ 3. В срок два месеца от влизането в сила на наредбата всички административни органи заявяват наименованията на предоставяните от тях административни услуги.

§ 4. (Отм - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.).

§ 5. (Отм - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

**Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2
(Ново - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., ИЗМ.
бр.....2019 г.)**

(примерен образец)

.....
(наименование на администрацията)

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

.....
на длъжност

В,

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.

.....,

ул. (ж.к.), тел., факс , електронен адрес пощас ,

устно заяви искане за:

.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .. ,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от звеното-центъра за административно обслужване

По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: Заявител:

(подпис)

(подпис)

**Приложение № 1а към чл. 7, ал. 2
(Ново - ДВ, бр. от 2019 г., в сила от2019 г.)**

ДО

ЗАЯВЛЕНИЕ

за
(наименование и уникален идентификатор в Регистъра на услугите)

От

(три имена на физическо лице или наименование на юридическо лице/организация)

ЕГН/ЛЧ/ЛНЧ (за физическо лице) / ЕИК/БУЛСТАТ/№ по национално законодателство (за юридическо лице):.....

Адрес:.....

Телефонен номер:

Електронен адрес:

Пълномощник (три имена на физическо лице или наименование на юридическо лице/организация пълномощник, ако заявлението не се подава лично или чрез законен представител):.....

I. Заявявам желанието за издаване на горепосочения акт/предоставяне на горепосочената услуга.

II. Идентификационни данни за извършване на служебна справка и/или служебно снабдяване с информация, данни и/или документи:

№	Орган (ако е различен от органа, който издава акта/предоставя услугата) Лице, което осъществява публични функции Организация, която предоставя обществени услуги	Информация, данни и/или документи за служебна справка и/или служебно снабдяване	Идентификационни данни за извършване на справката и/или на документа
<u>1</u>			
<u>2</u>			
<u>3</u>			

III. Предоставям следната допълнителна информация (при необходимост):

.....
.....
.....
.....
.....

IV. Прилагам следните документи:

1.
2.

3. При изискване за заплащане - документ за платена такса, освен ако плащането не е направено по електронен път.

Плащането е извършено по електронен път (отбележете със знак , когато плащането е извършено по електронен път).

V. Желая получаване:

▪ Лично от центъра за административно обслужване

▪ Чрез _____ лицензиран _____ пощенски _____ оператор _____ на

адрес:.....

.....

.....

.....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Изпращането да бъде:

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка

• като вътрешна куриерска пратка

• като международна препоръчана пощенска пратка

▪ По електронен път на електронен адрес:

Дата:

Заявител:.....

(подпис)

**Приложение № 2 към чл. 14в, ал. 1
(Ново - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., ИЗМ.
бр.....2019 г.)**

(примерен образец)

ДО

.....

З А Я В Л Е Н И Е

От

..... ,

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

..... ,

ул. (ж.к.), тел., факс , електронена адресноща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.

2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ...

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от центъра звеното за административно обслужване при компетентния орган

По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр./с.

(.....)"

**Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1
(Предишно приложение № 1, изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в
сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.; доп., бр. 61 от
2017 г., изм. бр.....от2019 г.)**

**Задължителен обхват на специфична а-информация
отнoснo издаваните индивидуални административни
актове и предоставяните административни услуги:**

1. Наименование ~~на административната услуга~~ и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. (доп. - ДВ, бр.....от 2019 г.) Звено за административно обслужване, към което е центърът за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. (изм. - ДВ, бр.....от 2019 г.) образците на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт~~Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.~~
7. Начини на заявяване на услугата.
8. (изм. - ДВ, бр.....от 2019 г.) Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) ниво на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване, на който се предоставя;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като, в случай че е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
13. (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) Начини на получаване на резултата от услугата.
15. (нова - ДВ, бр....от 2019 г.) За всеки от режимите освен обстоятелствата по т.1 - 14 се вписват и:
 - а) предметната област, за която се отнася;
 - б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
 - в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

**Приложение № 4 към чл. 19, ал. 1
(Предишно приложение № 2 - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от
14.04.2015 г.)**



**Приложение № 5 към чл. 5а, ал. 2
(Ново - ДВ, бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г.)**

.....

**Приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2
(Ново - ДВ, бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г.)**

.....

*§ 26. В Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2, Приложение № 2 към чл. 14в, ал. 1 и Приложение № 5 към чл. 5а, ал. 2 и Приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2 думите „звеното за административно обслужване“ се заменят с „центъра за административно обслужване“, а думите „електронна поща“ се заменят с „електронен адрес“

Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1
(Ново - ДВ, бр. от 2019 г., в сила от2019 г.)

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване:

В официалното наименование на звеното за административно обслужване се съдържа стандартизирано обозначение: „Център за административно обслужване“. Обозначението се използва на входа на сградите, в които се извършва обслужването, на интернет страниците на администрациите, на указателните табели към и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, в брошури и/или други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са с осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца. Такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане, и др., съобразени с потребностите на съответните потребители и обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда, със зачитане на личното пространство на потребителите, позволяващи потребителите да са на разстояние най-малко 1 метър един от друг и места с достатъчна площ – най-малко 0,5 м² площ за всеки потребител, за попълване и окомплектоване на заявления/искания (маси, бюра, плотове и др.), от които места най-малко 30 % са с осигурена възможност за сядане;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, осигуряващи достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за използване на указателни табели към и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Указателните табели по чл. 4, ал. 4 са стандартизирани, като:

а) указателните табели се поставят на видими места и подходящи разстояния, съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели към служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се поставят на разстояние между 150 и 300 метра от входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително работното време, местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

а) дистанционно обслужване извън центъра за административно обслужване чрез мобилни екипи и/или мобилни приемни, и/или;

б) конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, и/или;

в) приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство;

г) други подходящи модели по преценка на администрацията.

6. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

7. Стандарт за идентификация на служителите, осъществяващи административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

8. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават и звеното, към което принадлежат.

9. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията, съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав „Добър ден“;

бб) обръщение „Уважаема госпожо/Уважаеми господин“;

вв) запитване с израз, идентичен или сходен със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен“;

гг) завършване на разговор с израз, идентичен или сходен с: „Благодаря Ви за търпението. Желая Ви хубав ден“;

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, идентичен или сходен с: „Оставаме на разположение за допълнителни въпроси. С уважение“;

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

10. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, озаглавена „Административно обслужване“, със стандартизирана структура и дизайн, определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, осигуряващ улеснено и бързо възприемане, при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език и др.);

в) обявяването на информацията е както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1, т. 1, на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла във физическа и/или електронна форма;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1, т. 2, на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на хартиен и/или електронен носител; при предлагани над 10 услуги в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, обявяването на информацията задължително е на електронен носител, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване, с осигурен активен достъп на потребителите до него;

вв) информацията по чл. 16, ал. 1, т. 2 се обявява с идентично съдържание, структура и дизайн, на място в центъра за обслужване, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

11. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“:

Администрацията поддържа на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

12. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Администрациите, чиито услуги са насочени и към лица, които не владеят български език, осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1, т. 2 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

а) езикови познания на служителя/ите;

б) осигуряване на преводач;

в) специализиран софтуер за симултанен превод.

13. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания:

Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер е:

а) до 3 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата и по електронната поща;

б) веднага, но не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

14. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или предоставяне на услуга:

Администрациите издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането, в случаите в които:

а) заявлението:

аа) съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или

бб) разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и

б) процедурата за издаване на акта или предоставяне на услугата не изключва възможността за незабавно разглеждане, съгласно информацията по чл. 16, ал. 1, т. 2 и Приложение № 3, т. 5, респективно – информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

15. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в това число за подаване на заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, времето за чакане е не повече от 20 минути.

16. Стандарт за минимизиране на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване с цел за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в това число за подаване на заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, включително когато се изисква плащане или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане, потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане, потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

17. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при използване на примерния образец на искане по чл. 7, ал. 2, като се осигурява спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна.

Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3
(Ново - ДВ, бр. от 2019 г., в сила от2019 г.)

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за местоположение на центъра за административно обслужване:

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до центъра за административно обслужване са осигурени места за:

а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждане са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут, и/или

б) паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:

Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа с потребители, включително и за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или почивни дни.

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони като например:

а) места за сядане за всички потребители – столове, мека мебел, др., в отделна зона или в общото помещение;

б) обособено място за консултации на потребители – маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;

в) зони или помещения с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж;

г) кът за деца;

д) тоалетни, вкл. за хора с увреждания;

е) помещения за преобуване/преобличане на бебета;

ж) зони и/или помещения с друго предназначение, по преценка на администрацията, съобразно нуждите на потребителите.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени едно или няколко от следните видове техническо оборудване:

а) интерактивни системи, предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, управлявана активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

б) компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер;

в) достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. Стандарт за служители с функции по насочване на потребителите и съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е наличен служител/и, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва, при необходимост, помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност извън работното си време за достъп до актуална и важна информация, свързана с административното обслужване, чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ) и/или разговори с автоматични отговори чрез текст, аудио или други визуални елементи (чатбот) и др.

10. Стандарт за униформено облекло:

Служителите, които осъществяват административно обслужване, носят отличително униформено облекло или елемент/и от униформено облекло.

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:

а) съобразена е за всички категории потребители, спрямо ползваните услуги, вкл. и за хора със зрителни или слухови увреждания;

б) отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска „загуба на реда“;

в) позволява запазване на ред онлайн, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и минимизиране на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на центъра за административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време за броя на посетителите в помещенията, в които се осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са обособени достатъчен брой обслужващи гишета и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване, така че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно готов резултат от услугата.

15. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно готов резултат от услугата, в това число и при предсрочно издаване/предоставяне.

16. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“

Организационният принцип „едно гише“ може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Обслужването е на „едно гише“ когато:

а) е налице разграничаване на функциите на центъра за административно обслужване и специализираната администрация („фронт офис“ и „бек офис“) съгласно чл.8, ал.3 от наредбата;

б) в центъра за административно обслужване работят само служители от общата администрация;

в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в центъра за административно обслужване.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 147 на МС от 23.07.2010 г. за изменение и допълнение на нормативни актове на Министерския съвет (ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.)

§ 21. В Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г.; изм. и доп., бр. 47 и 64 от 2008 г. и бр. 25 от 2010 г.), се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 2:

а) в ал. 3 думите „утвърдените от министъра на държавната администрация и административната реформа“ се заменят с „посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията“;

б) алинея 4 се отменя.

2. В чл. 17:

а) в ал. 2 думите „се утвърждава със заповед от министъра на държавната администрация и административната реформа“ се заменят със „се поддържа от администрацията на Министерския съвет“ и думите „Министерството на държавната администрация и административната реформа“ се заменят с „Министерския съвет“;

б) в ал. 5 думите „министърът на държавната администрация и административната реформа“ се заменят с „главният секретар на Министерския съвет“ и думата „министърът“ се заменя с „главният секретар или упълномощеното от него длъжностно лице“.

3. Член 18 се отменя.

4. В чл. 23:

а) в ал. 2 думите „Министерството на държавната администрация и административната реформа“ се заменят с „администрацията на Министерския съвет“;

б) алинея 6 се отменя.

5. В чл. 24, ал. 5 изречение второ се заличава.

6. Член 25 се отменя.

7. Член 28 се изменя така:

„Чл. 28. Координацията по отношение на извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.“

8. Създава се чл. 28а:

„Чл. 28а. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от органите на изпълнителната власт.“

9. В чл. 29:

а) в ал. 1 думите „министъра на държавната администрация и административната реформа“ се заменят със „съответния орган на изпълнителната власт“;

б) в ал. 2 думите „министъра на държавната администрация и административната реформа“ се заменят със „съответния орган на изпълнителната власт“.

10. Параграфи 4 и 5 от преходните и заключителните разпоредби се отменят.

Заключителни разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 365 на МС от 27.12.2011 г. за приемане на Устройствен правилник на Министерството на външните работи (ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г.)

§ 5. В Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г.; изм. и доп., бр. 47 и 64 от 2008 г. и бр. 25 и 58 от 2010 г.), се правят следните изменения:

1. В чл. 1, ал. 2 думите „административният секретар на Министерството на външните работи“ се заличават.

2. В чл. 3, ал. 2 думите „административният секретар на Министерството на външните работи“ се заличават.

**Преходни разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 83 на МС от
07.04.2015 г. за изменение и допълнение на Наредбата за
административното обслужване
(ДВ, бр. 27 от 14.04.2015 г., в сила от 14.04.2015 г.)**

§ 9. В двумесечен срок от влизането на наредбата в сила заместник министър-председателят по коалиционна политика и държавна администрация и министър на вътрешните работи да внесе в Министерския съвет доклад за прилагането на комплексното административно обслужване в администрацията.

**Преходни и заключителни разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 14 на МС от 22.01.2016 г. за приемане на Наредба за
Административния регистър
(ДВ, бр. 8 от 29.01.2016 г.)**

§ 4. В Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г.; изм. и доп., бр. 47 и 64 от 2008 г., бр. 25 и 58 от 2010 г., бр. 105 от 2011 г., бр. 50 от 2012 г. и бр. 27 от 2015 г.), се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 16:

а) алинея 1 се изменя така:

„(1) Администрациите осигуряват задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.“;

б) алинея 3 се отменя.

2. В чл. 17:

а) в ал. 1 думите „свс Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ)“ се заменят със „с Регистъра на услугите“;

б) алинеи 2 и 3 се изменят така:

„(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.“;

в) алинеи 4 - 6 се отменят.

3. В чл. 23:

а) алинеи 1 - 3 се изменят така:

„(1) Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Ръководителите на административните структури определят със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.“;

б) в ал. 4 абревиатурата „ССАО“ се заменя с „ИИСДА“;

в) в ал. 5 абревиатурата „ССАО“ се заменя с „ИИСДА“.

4. Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 се изменя така:

„Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата."

Преходни и заключителни разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № на МС от2019 г. за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване

§ 33. В Наредбата за Административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8; изм. и доп., бр. 5 от 2017 г. и бр. 56 от 2019 г.) в чл. 25, ал. 1, т. 4 след думите 2. в т. 4 след думите „звеното за административно обслужване“ се поставя запетая и се добавя „към което е центърът за административно обслужване“.

§ 34. Ръководството по § 22, т. 5 и методологията по § 25 се одобряват в 3-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 35. Хартите на клиента се привеждат в съответствие с § 22, т. 3, 4 и 5 в 6-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 36. Административните органи въвеждат стандартите по § 21 и § 31 не по-късно от една година от влизането в сила на постановлението.