

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**към Заповед № РД-16-7/09.01.2024 г.,**

**изм. и доп. със Заповед № РД-16-729/15.10.2024 г.**

**Вътрешни правила  
за организация на  
административното обслужване в  
Министерството на икономиката и  
индустрията**

---

## **Глава първа** **ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

---

### **Раздел I** **Предмет и обхват**

**Чл. 1. (1)** Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Министерството на икономиката и индустрията (МИИ) уреждат въпросите, свързани с предоставяните от министерството административни услуги и регулират взаимодействието между звената и рамката за последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административното обслужване.

**(2)** Настоящите правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите, вкл. на прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

**(3)** Правилата се прилагат за всички звена на министерството, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

**(4)** Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги от отговорните звена се уреждат във вътрешните правила за организацията и дейността на съответното звено.

**(5)** Общият контрол по изпълнението на настоящите правила се извършва от главния секретар на министерството, а координацията - от директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“.

### **Раздел II** **Функции**

**Чл. 2. (1)** Дейностите по административното обслужване, вкл. предоставянето на административни услуги в министерството, се осъществяват от служители на дирекциите с предвидени функционални задължения за тези дейности.

**(2)** При осъществяване на административното обслужване на потребителите се осигурява достъп и комуникация с администрацията на министерството чрез Центъра за административно обслужване в рамките на обявеното му работно време, функционирането на който се осигурява от дирекция „Административно обслужване и електронно управление“.

**(3)** Центърът за административно обслужване (ЦАО):

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

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

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установения ред в настоящите Вътрешни правила и в Правилника за организацията на документооборота в МИИ;

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. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт с организирани приемни за извършване на консултации със съответните специализирани звена в сградите на министерството на ул. „Леге“ № 4 и ул. „Княз Александър I“ № 12, както и със специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с ПМС № 3 от 2017 г. (обн., ДВ, бр. 5 от 2017 г., изм. и доп., бр. 66 от 2018 г., бр. 4 от 2020 г., бр. 47 от 2022 г. и бр. бр.80 от 2024 г.).

**(4)** Служителите от ЦАО могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в министерството, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**(5)** Всички звена на министерството предоставят на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му по ал. 3.

**(6)** Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, изготвят и предоставят на ЦАО контролния списък по ал. 3, т. б, като при промени своевременно го актуализират.

**(7)** Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, извършват консултации с потребителите чрез оповестените начини за контакт с тях.

**(8)** Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в министерството се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

**(9)** Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО по ал. 3 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва на място, писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

**(10)** Служителите от ЦАО, при необходимост, насочват въпросите по компетентност до съответните специализирани звена в министерството и осъществяват контакт на потребителите със звената.

**(11)** Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е с идентично съдържание.

### **Раздел III**

#### **Принципи на административното обслужване**

**Чл. 3. (1)** При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, приет с ПМС № 57 от 2020 г. (обн., ДВ, бр. 33 от 2020 г.), Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II), приета с ПМС № 246 от 2006 г.

(обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г., посл. изм., бр. 47 от 2022 г.) и Хартата на клиента на МИИ, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на министерството.

**(2)** Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
- не уронват престижа на министерството и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
- изпълняват изискванията за комплексно административно обслужване, заложи в Административнопроцесуалния кодекс;
- следят за добри практики, прилагани в други администрации;
- сигнализируют и докладват в Инспектората на МИИ при получени сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

**Чл. 4. (1)** Ръководителите на звената, предоставящи административни услуги, могат да поискат от министъра с писмен доклад, съгласуван с главния секретар и съответния ресорен заместник-министър, да бъдат осигурени средства или предприети мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация и обучения на служителите, участващи в предоставянето на административни услуги.

**(2)** Исканията по ал. 1 трябва да са аргументирани и подкрепени с необходимите анализи и разчети.

---

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

---

#### **Раздел I**

#### **Общи правила и ред за регистрация**

**Чл. 5. (1)** Организацията по предоставянето на административни услуги се извършва от дирекциите, в чиито функции е предвидена такава дейност.

**(2)** Директорите на дирекции по ал. 1 са отговорни за разпределението на дейностите и задачите по предоставянето на всяка конкретна услуга.

**Чл. 6. (1)** Административното обслужване в МИИ се изпълнява от служители от общата и специализираната администрация, определени от техните директори.

**(2)** Административното обслужване се заявява в ЦАО в сградата на министерството на ул. „Славянска“ № 8. В сградите на ул. „Леге“ № 4 и ул. „Княз Александър I“ № 12 са организирани служебни помещения - приемни, съответно на дирекция „Международно контролирана търговия и сигурност“ и на дирекция „Администриране и контрол на икономически дейности“, в които се извършват консултации от съответните специализирани звена.

**(3)** Местата, определени за административно обслужване, работят всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа, без почивка. Обедната почивка от 30 мин. между 12.00 и 13.00 часа в ЦАО се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира и контролира от непосредствения им ръководител.

**(4)** В случаите, когато в ЦАО има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**(5)** Служителите по ал. 1 изпълняват административното обслужване по начин, който цели да:

- осигури тясно сътрудничество между администрацията на МИИ и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп — на място, лицензиран пощенски оператор, обикновена и препоръчана електронна поща, телефон, Интернет, Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги, които осигуряват възможности за устна и писмена (хартиени и електронни документи, вкл. подписани с квалифициран електронен подпис) комуникация;
- улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

**Чл. 7. (1)** МИИ предоставя възможност за заявяване/предоставяне на административни услуги на място чрез ЦАО.

**(2)** Министерството предоставя възможност за заявяване/предоставяне на електронни административни услуги, подписани с КЕП, чрез:

- Официалната електронна поща на министерството: e-docs@mi.government.bg;
- Портала на електронното управление, поддържан от Министерството на електронното управление, като единна точка за достъп до електронните административни услуги на всички администрации, вкл. за тези на МИИ:  
<https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/ministerstva/uslugi?supplierId=1091>;

- Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), като модул на Портала на електронното управление, която представлява препоръчана електронна поща: <https://edelivery.egov.bg/>.

**(3)** Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(4)** В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето ѝ.

**(5)** За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор, е осигурена и възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на административния акт/резултата от услугата чрез лицензиран пощенски оператор.

**Чл. 8. (1)** Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

**(2)** Служител, отказал да предостави искана информация по служба, носи дисциплинарна отговорност.

**Чл. 9.** Писмени искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на министерството, независимо от начина на тяхното постъпване, и се обработват съгласно Правилника за организацията на документооборота в МИИ.

**Чл. 10. (1)** Исканията, отправени устно, се отразяват в Протокол за устно заявяване на услуги съгласно приложение № 1, който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга или от служител от ЦАО.

**(2)** Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

**(3)** Услугите, за които специален закон не предвижда изрично писмена форма на заявяване, могат да се заявяват устно с протокола по ал. 1.

**Чл. 11.** Достъпът до регистри и масиви с информация, която не е публична и е необходима за извършване на административна услуга, се разрешава от ръководителя на звеното, съхраняващо информацията за предоставяната административна услуга или по преценка на главния секретар на МИИ.

**Чл. 12. (1)** Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.), се извършва от определен от директора на съответната дирекция служител, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя – лично на местата, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато не е определен друг ред.

**(2)** В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани приложимите начини на получаване на акта/резултата от услугата.

**(3)** При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- 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;

- 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;

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

## **Раздел II Служебно начало**

**Чл. 13. (1)** МИИ служебно осигурява всички издавани от него документи, необходими за предоставяна от министерството административна услуга.

**(2)** МИИ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на невъзможност по независещи от министерството причини.

**(3)** Когато закон предвижда, МИИ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, освен в случаите на невъзможност по независещи от министерството причини.

**(4)** Министерството на икономиката и индустрията е регистрирано като потребител в Средата за междурегистров обмен (RegiX), като са определени служители с права и отговорности за извършване на съответните справки. Получените данни чрез RegiX от първичните администратори на данни са валидни за процедурите по предоставяне на административни услуги.

**Чл. 14. (1)** Преглед на документи, съхранявани в министерството, се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, като звеното, което ги съхранява, осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

**(2)** По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното в министерството, което съхранява съответните документи.

**Чл. 15. (1)** Директорите на дирекции, в които по силата на закон се събират или създават данни за гражданин или организация за първи път и се изменят или заличават тези данни, са отговорни за определянето и изпълнението на задълженията на министерството като първичен администратор на данни по смисъла на Закона за електронното управление.

(2) Данните, на които министерството е първичен администратор и които не са публични, се изпращат служебно и безплатно по реда на Правилника за организацията на документооборота в МИИ и настоящите правила на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

(3) Данните по ал. 2 се предоставят при поискване служебно и безплатно на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон или подзаконов нормативен акт, приет от Министерския съвет, също обработват тези данни.

**Чл. 16.** Директорите на дирекции носят отговорност за организиране на служебното начало в министерството при извършването на административни услуги от компетентността им.

---

## **Глава трета** **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

---

### **Раздел I** **Информация за услугите**

**Чл. 17. (1)** Информация за предоставяните от МИИ административни услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване на място, чрез осигурен интернет достъп и по телефона.

2. Интернет страницата на министерството на интернет адрес <https://www.mi.government.bg/> - в раздел „АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ“, подраздел „УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ МИНИСТЕРСТВОТО“.

3. Административния регистър/Регистър на услугите на интернет страницата на Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията на интернет адрес [http://iisda.government.bg/adm\\_services/services](http://iisda.government.bg/adm_services/services).

4. Портала на електронното управление за електронните административни услуги на МИИ на интернет адрес: <https://egov.bg/wps/portal/>.

(2) Информацията за административните услуги на МИИ в Административния регистър/Регистъра на услугите се вписва и поддържа съгласно Наредбата за административния регистър.

(3) Информацията за електронните административните услуги на МИИ на Портала на електронното управление се вписва и поддържа съгласно Закона за електронното управление и Наредбата за административния регистър.

(4) Информацията за административните услуги на МИИ, вкл. за електронните административни услуги, се обявява на интернет страницата на министерството и в ЦАО по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК, в Административния регистър/Регистър на услугите по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията и на Портала на електронното управление по чл. 12 от Закона за електронното управление.

### **Раздел II**

**Ред на заявяване в Административния регистър/Регистър на услугите  
за вписване на нови административни услуги,  
за промени във вписани обстоятелства на административни  
услуги и за заличаване на административни услуги**

**Чл. 18. (1)** Заявяване за вписване в Административния регистър/Регистър на услугите на нови административни услуги, промени във вписани обстоятелства на административни услуги и заличаване на административни услуги се извършва от определени със заповед на министъра на икономиката и индустрията служители на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“.

**(2)** Служителите по ал. 1 се регистрират и достъпват със съответни права за МИИ Административния регистър/Регистър на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**(3)** Информацията за административните услуги, произтичаща от нормативни промени, се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове.

**(4)** В случаите на преобразуване на МИИ и на административните звена на МИИ промените във вписаните обстоятелства за административните услуги се извършват в 14-дневен срок от възникване на основанието за всяка промяна.

**(5)** Администраторите на Административния регистър/Регистър на услугите от администрацията на Министерския съвет извършват проверка в 7-дневен срок от датата на получаването на заявяването и при необходимост дават указания, които трябва да бъдат изпълнени в 7-дневен срок.

**(6)** След приключване на проверката и отстраняването на констатираните несъответствия, се извършва вписването/промените/заличаването на услугата в Административния регистър/Регистър на услугите.

**(7)** Уникалният идентификатор на вписана нова административна услуга се генерира автоматично от ИИСДА при вписването на услугата.

**Чл. 19. (1)** В Административния регистър/Регистър на услугите се заявява за вписване, съответно за промяна, информацията относно:

1. **Наименование на административната услуга** - чл. 25, ал. 1, т. 1 от НАР.

2. **Описание на услугата**, като описанието: не трябва да повтаря наименованието на услугата; следва да дава кратка и ясна информация за същността на услугата, какво представлява/защо се предоставя, а не как се предоставя; не следва да съдържа абривиатури, съкращения, описание на процедурата по предоставяне.

3. **Режим ли е услугата.**

4. **Вид на режима, ако услугата е режим**, като се посочва само един от видовете режими: *лицензиране; разрешение; регистрация; съгласуване; уведомление; удостоверение.*

5. **Вид на стопанската дейност, ако услугата е режим**, като се посочва само една от видовете дейности: *промишленост; търговия; насърчаване на малък и среден бизнес; метрология и технически надзор; приватизация; биотехнологии; енергетика; туризъм; екология и подземни богатства; интелектуална собственост; влизане, пребиваване и напускане на РБ от чужденци; пожароопасна и взривоопасна дейност; ценни книжа и т.н.*

5. **Услугата дали е и вътрешна административна услуга.**

6. **Услугата произтича ли от правото на ЕС** и ако произтича се посочва и съответният европейски нормативен акт и разпоредбите му.

7. **Правно основание**, като се посочва съответният закон (задължително при режим), наредба и разпоредбите им.

8. **Коментар** – по преценка.

**(2)** При необходимост от заличаване на административна услуга в Административния Регистър/Регистър на услугите се заявява средната информация:

1. **Наименованието и уникалният идентификатор** на услугата съгласно Административния регистър/Регистър на услугите.

2. **Правното основание** за заличаването на услугата – нормативният акт и съответната разпоредба от него.

3. **Коментар** – по преценка.



**Чл. 20. (1)** При възникване на необходимост от заявяване за вписване на нова административна услуга директорът на дирекцията, предоставяща услугата, прави предложение в 3-дневен срок от възникване на основанието до главния секретар на министерството с копие до директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“. В предложението се посочва задължително изискуемата информацията по чл. 19, ал. 1.

**(2)** При преминаване на административна услуга в отговорност на МИИ от друга административна структура в предложението по ал. 1 задължително се посочва и това обстоятелство, заедно с наименованието на административната структура, вече даденият в Административния регистър/Регистър на услугите уникален идентификатор и наименование на услугата.

**(3)** След одобряване на предложението по ал. 1, главният секретар възлага на директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ да организира заявяването за вписване по електронен път чрез ИИСДА.

**(4)** Служителите по чл. 18, ал. 1 заявяват вписването в 3-дневен срок след резолюцията към тях за изпълнение, ако не се налагат допълнителни уточнения на информацията по чл. 19, ал. 1.

**(5)** В случай, че административната структура по ал. 2 не е заявила заличаването в Административния регистър/Регистър на услугите на преминаващите в отговорност на МИИ административни услуги, директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ съгласувано с директора на компетентната дирекция организира предприемането на необходимите действия по заличаването. Служителите по чл. 18, ал. 1 заявяват вписването на заличените услуги като услуги на МИИ в 3-дневен срок след уведомяването им за заличаването на услугите, ако не се налагат допълнителни уточнения на информацията по ал. 2 и чл. 19, ал. 1.

**Чл. 21. (1)** При възникване на необходимост от корекции във вписаните обстоятелства на административна услуга във връзка с нормативни, технически промени или инициирани указания от администраторите на Административния регистър/Регистър на услугите, директорът на дирекцията, предоставяща услугата, прави предложение в 3-дневен срок от възникване на основанието до директора дирекция „Административно обслужване и електронно управление“. В предложението се посочва задължително изискуемата част от информацията по чл. 19, ал. 1, която трябва да се промени във вписаната административна услуга.

**(2)** Служителите по чл. 18, ал. 1 заявяват вписването на промените в 3-дневен срок след резолюцията към тях за изпълнение, ако не се налагат допълнителни уточнения на информацията по чл. 19, ал. 1.

**(3)** Директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ при установяване на забава от стана на отговорните дирекции за инициране на дейностите по ал. 1 след преценка за целесъобразност и компетентност иницира и организира вписването в Регистъра на услугите на промени във вписани обстоятелства на административни услуги на министерството.

**Чл. 22. (1)** При възникване на необходимост от заличаване на вписана административна услуга в Административния регистър/Регистър на услугите, директорът на дирекцията, предоставяща услугата, прави предложение в 3-дневен срок от възникване на основанието до главния секретар на министерството с копие до директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“. В предложението се посочва задължително изискуема информацията по чл. 19, ал. 2.

**(2)** След одобряване на предложението по ал. 1, главният секретар възлага на директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ да организира заявяването за заличаване на административната услуга по електронен път чрез ИИСДА.

**(3)** Служителите по чл. 18, ал. 1 заявяват заличаването в 3-дневен срок след резолюцията към тях за изпълнение, ако не се налагат допълнителни уточнения на информацията по чл. 19, ал. 2.

**(4)** При възникване на необходимост от заличаване на вписана в Административния регистър/Регистър на услугите административна услуга на министерството, за предоставянето на която няма компетентна дирекция, директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ прави предложение до главния секретар за заличаването на услугата при установяване на основания за заличаването. Служителите по чл. 18, ал. 1 заявяват заличаването в 3-дневен срок след резолюцията към тях за изпълнение, ако не се налагат допълнителни уточнения.

### **Раздел III**

#### **Ред за вписване и актуализация на подлежащи за вписване обстоятелства за всяка административна услуга в Административния регистър/Регистър на услугите**

**Чл. 23. (1)** Вписването и промяната в Административния регистър/Регистър на услугите на изискуемата задължителна информация за всяка една от предоставяните административни услуги, съгласно чл. 25, ал. 1 и 2 от Наредбата за административния регистър и нормативните изисквания на Закона за електронното управление, посочени в приложение № 2 на настоящите правила, както и промените в тях, се извършва от служители на съответната дирекция, предоставяща услугата, определени със заповед на министъра на икономиката и индустрията.

**(2)** Служителите по ал. 1 се регистрират и достъпват със съответни права за МИИ Административния регистър/Регистър на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**(3)** Вписаната/Актуализираната информацията за административните услуги се публикува в Административния регистър/Регистър на услугите след потвърждаването ѝ от служителите по ал. 1.

**(4)** Вписването в Административния регистър/Регистър на услугите на обстоятелствата по ал. 1, съответно промяната им, се извършва в срок 3 дни от деня на вписването на услугата, съответно възникването на основанията за промяна.

**(5)** Отговорността за цялостната организация по вписването/промените на информацията за административните услуги в Административния регистър/Регистър на услугите е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги.

**Чл. 24. (1)** Информацията по чл. 25, ал. 1, т. 4 от Наредбата за административния регистър се попълва автоматично от вписана информация за административната структура в ИИСДА.

**(2)** При възникването на основания за актуализиране на данните по ал. 1, директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ уведомява за това директора на дирекция „Човешки ресурси и организационно развитие“ и предоставя необходимата информация за актуализиране.

**Чл. 25.** Директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“, при установяване на забава от стана на отговорните дирекции за вписването/промяната в Административния регистър/Регистър на услугите на изискуемата задължителна информация за всяка една от предоставяните административни услуги след преценка за целесъобразност и компетентност инициира и организира вписването ѝ.

### **Раздел IV**

## **Обявяване на задължителната информацията за предоставяните административни услуги на интернет страницата на министерството и в Центъра за административно обслужване**

**Чл. 26. (1)** Информацията за всяка една от предоставяните административни услуги на МИИ, вписана в Административния регистър/Регистър на услугите, се обявява електронно на интернет страницата на министерството и в ЦАО.

**(2)** Информацията по ал. 1 се обявява чрез използване на уеб услуги за визуализиране в реално време на информацията за административните услуги от Регистъра на услугите, който се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

**(3)** Информацията по ал. 1 в ЦАО се обявява чрез осигурен компютър с електронен достъп до интернет страницата на министерството и чрез електронно табло.

**(4)** Дирекция „Административно обслужване и електронно управление“, подпомогната от дирекция „Информационно и комуникационно осигуряване и управление при кризисни ситуации“, осигурява обявяването на информацията по ал. 1.

**(5)** Наименованията на административните услуги на министерството във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Административния регистър/Регистър на услугите.

### **Раздел V**

#### **Ред за вписване/промяна/заличаване на електронни административни услуги на Портала на електронното управление**

**Чл. 27. (1)** Електронните административни услуги на МИИ се предоставят от Портала на електронното управление.

**(2)** За всяка електронна административна услуга се предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до информацията по чл. 13 от Закона за електронното управление на Портала на електронното управление.

**(3)** За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, компетентните дирекции предоставят в Министерството на електронното управление необходимата информацията за Портала на електронното управление директно или чрез директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ по електронната поща или по друг координиран с Министерството на електронното управление начин.

**Чл. 28.** Директорът на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“, при установяване на забава от страна на отговорните дирекции за вписването/промяната на Портала на електронното управление на електронни административни услуги и информация за тях, след преценка за целесъобразност и компетентност инициира и организира необходимите дейности.

**Чл. 29. (1)** Електронните административни услуги се обявяват на интернет страницата на МИИ посредством визуализиране в реално време на информацията за електронните административни услуги от Портала на административните услуги.

**(3)** Дирекция „Административно обслужване и електронно управление“, подпомогната от дирекция „Информационно и комуникационно осигуряване и управление при кризисни ситуации“ осигурява обявяването на информацията по ал. 1.

### **Раздел VI**

#### **Предоставяни административни услуги**

**Чл. 30. (1)** Списък на вписаните в Регистъра на услугите предоставяни административни услуги на МИИ е публикуван на интернет страницата на министерството в раздел „АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ“, подраздел „ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ“. В списъка са включени и услугите, които се предоставят от всички администрации, вкл. от МИИ.

**(2)** На интернет страницата на министерството в раздел „АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ“, подраздел „ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ“, е публикуван и Списък на всички електронни административни услуги на МИИ на Портала на електронното управление.

**Чл. 31. (1)** Сроктът за отговор на запитвания, постъпили в МИИ е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

**(2)** Сроковете по ал. 1 са задължителни, освен в случаите, когато за извършване на дадена административна услуга има нормативно определени други срокове.

**Чл. 32. (1)** Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

**(2)** Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

**Чл. 33.** Таксите за предоставяните от МИИ услуги могат да бъдат заплатени по банков път, в ЦАО чрез ПОС-терминал или чрез Портала за електронни плащания на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>.

**Чл. 34. (1)** Образците на заявления за административни услуги са в съответствие с чл. 29, ал. 2 от АПК.

**(2)** В случай, че друго не е предвидено в нормативен акт, образците на заявления се утвърждават от главния секретар на министерството.

**(3)** Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

---

## **Глава четвърта**

### **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

---

**Чл. 35. (1)** Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на документооборота в МИИ, вкл. и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.

**(2)** Дирекцията получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижването на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

**(3)** Дирекциите, предоставящи административни услуги, са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в министерството или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

**(4)** Служителите, предоставящи административната услуга, могат да изискат своевременно информация или документи от други звена в министерството, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

**(5)** Служителите в министерството, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

**(6)** Услугите за комплексно административно обслужване се определят със заповед на министъра по предложение на компетентните дирекции, предоставящи административни услуги.

**Чл. 36. (1)** При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга, извършват проверка относно редовността на подаденото заявление, като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде съответния административен акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от министерството до компетентния орган;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

4. приложения:

4.1. попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;

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

4.3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е извършено по електронен път.

**(2)** Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на ресорния заместник-министър/главния секретар на министерството до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на МИИ.

**(3)** Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, компетентната дирекция изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

**(4)** Заявяването се извършва със заявление (приложение № 3), съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

---

**Глава пета**  
**ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА АДМИНИСТРАЦИЯТА – РАЗДЕЛИ**  
**„АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И РЕГУЛИРАНЕ“ И „ЕЛЕКТРОННО**  
**УПРАВЛЕНИЕ“**

---

**Чл. 37. (1)** Доклад за състоянието на администрацията за МИИ по чл. 62, ал. 1 от Закона за администрацията се попълва в ИИСДА – модул „Годишен отчет“.

**(2)** Състоянието на административното обслужване и електронното управление се отчита в доклада, като необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да се осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

**(3)** Информацията в доклада за раздели „Административно обслужване и регулиране“ и „Електронно управление“ се попълва от определени със заповед на министъра на икономиката и индустрията служители на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“.

**(4)** Служителите по ал. 3 се регистрират и достъпват със съответни права за МИИ чрез ИИСДА модул „Годишен отчет“ за вписване на данни в раздели „Административно обслужване и регулиране“ и „Електронно управление“.

**(5)** Указания за попълването се дават от администрацията на Министерския съвет.

**Чл. 38. (1)** Служителите по чл. 37, ал. 3 изискват, вкл. чрез директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“, своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в министерството, необходими за подаване и обобщаване в раздели „Административно обслужване и регулиране“ и „Електронно управление“.

**(2)** Всички звена на министерството предоставят цялата необходима актуална информация и/или документи, необходими за попълване на раздели „Административно обслужване и регулиране“ и „Електронно управление“.

**(3)** Информацията се предоставя писмено по реда на Правилника за организацията на документооборота в МИИ и/или по електронната поща.

---

**Глава шеста**  
**КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

---

**Чл. 39. (1)** Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от министъра на икономиката и индустрията.

**(2)** Непосредственият контрол по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги (директори на дирекции). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 3, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

**(3)** Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки

отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

**Чл. 40.** Нарушенията на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, се установяват от определени с резолюция звена/служители за всеки конкретен случай.

---

## **Глава седма**

### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

---

**Чл. 41. (1)** За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на МИИ и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. анализ на вторична информация.

**(2)** Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО и пускане в нарочно определена и обозначена кутия и чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на министерството и изпращането му на електронната поща на министерството. Кутията за преглед на пуснатите анкети се отваря два пъти в годината под ръководството на директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“. Получените по електронен път анкети се насочват към директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“. Директорът на дирекция „Административно обслужване“ може да препрати по компетентност до директор на дирекция/ръководител на звено попълнена анкетна карта, ако в нея се съдържа посочена информация за конкретната дирекция/звено, както и да поиска допълнителни разяснения по посоченото в анкетата.

**(3)** Получените похвали на служители от МИИ във връзка с административното обслужване се вземат предвид при годишното оценяване на изпълнението на тези служители.

**(4)** На базата на методите по ал. 1 в началото на всяка година се планира провеждането на проучванията по различните методи и се определя кръга на услугите/дейностите, за които ще се търси обратна връзка.

**Чл. 42. (1)** Данните по чл. 41 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване и при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

**(2)** Анализите по ал. 1 се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

**(3)** Всяка година до 1 април министерството изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на министерството. В доклада се съдържа информация за анализите и предприетите действия от министерството за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

**Чл. 43.** При работата с потребители служителите на МИИ спазват Хартата на клиента и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

---

## **Допълнителна разпоредба**

---

### **§ 1. По смисъла на настоящите правила:**

**1. "Административно обслужване"** е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

**2. "Административна услуга" е:**

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

**3. "Вътрешна административна услуга"** е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия. (§ 1, т. 3 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

**4. "Комплексно административно обслужване"** е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител. (§ 1, т. 5 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

**5. "Първична услуга"** е административна услуга, която се осъществява в рамките на една географски или функционално обособена администрация като единен процес, започващ със заявление за услугата и приключващ с предоставяне на услугата или постановяване на отказ. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

**6. "Комплексна услуга"** е административна услуга, която се изпълнява като процес, в който достъпът до данни, поддържани от администрациите, се осъществява чрез използване на първични или други комплексни услуги. (§ 1, т. 3 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

**7. "Регистър"** е структурирана база данни, чието предназначение е да съхранява и да бъде доверен автентичен източник на данни, за чието водене съществува законово основание и нормативно определен ред за вписване, заличаване и/или удостоверяване на факти и обстоятелства. При необходимост данните в регистъра подлежат на логическа обработка. (чл. 4а, ал. 1 от Закона за електронното управление).

**8. "Удостоверителна административна услуга"** е административна услуга, в резултат на която се издава официален документ, удостоверяващ факти, обстоятелства,



права, задължения или тяхната липса, представляващи законен интерес за физически или юридически лица или изискуеми от трето лице на валидно правно основание. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

**9. "Ниво на предоставяне на услугата"** е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4: Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

**10. "Първични данни"** са данни, които възникват за първи път в информационна система на първичен администратор на данни и които съответният първичен администратор съхранява по силата на закон. (§ 1, т. 10 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

**11. „Първичният администратор на данни“** е административен орган, който по силата на закон събира, създава за първи път, изменя или заличава данни за физически лица, юридически лица, обекти или събития. Първичният администратор на данни предоставя достъп на физическите и юридическите лица до цялата информация, събрана за тях. (Чл. 2, ал. 2 от ЗЕУ).

**12. „Електронен документ“** означава всяко съдържание, съхранявано в електронна форма, по-специално текстови или звуков, визуален или аудио-визуален запис. (чл. 3, т. 35 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО).

**13. „Система за документооборот“** е всяка система, която се използва за вътрешен оборот на електронни документи в администрациите съгласно чл. 42 от Закона за електронното управление и/или за обмен на електронни документи между администрациите. (§ 1, т. 11 от допълнителна разпоредба на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните удостоверителни услуги).

**14. „Удостоверяване на автентичност“** означава електронен процес, който позволява електронната идентификация на физическо или юридическо лице или потвърждаването на произхода и целостта на данни в електронна форма. (чл. 3, т. 5 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО).

**15. „Административен орган“** е органът, който принадлежи към системата на изпълнителната власт, както и всеки носител на административни правомощия, овластен въз основа на закон, включително лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

**16. „Организация“** е юридическо лице или сдружение на юридически или физически лица, което е организационно обособено въз основа на закон. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

**17. "Особена форма"** е форма за извършване на действия и актове, която по естеството си или по силата на нормативен акт не може да се осъществи по електронен път. (§ 1, т. 15 от допълнителни разпоредби на ЗЕУ).

**18. „Невъзможност по независещи от МИИ причини“** по смисъла на чл. 13, ал. 2 и др. е налице, когато въпреки изпълнението на приложимите в конкретния случай

административни процедури и въпреки положените усилия по причини, за които МИИ не отговаря, исканите документи не биха могли да бъдат предоставени.

---

### ***Преходни и заключителни разпоредби***

---

**§ 2.** Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МИИ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс, Закона за електронното управление, Закона за администрацията, Наредбата за административния регистър и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**§ 3.** Изменения и допълнения на правилата може да се извършват по предложение на директора на дирекция „Административно обслужване и електронно управление“ до главния секретар на министерството.

**§ 4.** Вътрешните правила са утвърдени със заповед на главния секретар на Министерството на икономиката и индустрията.

# **МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА И ИНДУСТРИЯТА**

**Приложение № 1 към чл. 10, ал. 1  
от Вътрешните правила**

## **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 .....

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 ЦАО;
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:

.....

(подпис)

Заявител:

.....

(подпис)

**НОРМАТИВНИ РАЗПОРЕДБИ, КАСАЕЩИ ЗАДЪЛЖИТЕЛНАТА  
ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛНИЯ КОДЕКС, ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННОТО  
УПРАВЛЕНИЕ, НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЕГИСТЪР И НАРЕДБАТА  
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС**

**Съдействие и информация от административните органи**

Чл. 28. (1) При упражняване на своите правомощия административните органи:

1. осигуряват общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността им;
2. осигуряват достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
3. предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;
4. осигуряват възможност исканията за издаване на актове да се подават в териториалните поделения на органа, а при възможност - и/или в общините, като посочват изчерпателно къде и как става това;
5. организират дейността си така, че по възможност да обслужват заинтересованите граждани и организации на едно място в едно служебно помещение, като това изискване се отнася и за териториалните им звена;
6. осигуряват подходящо за гражданите и организациите работно време.

(2) Административните органи обявяват информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет страницата си, на официалното си табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

**ЗАКОН ЗА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ**

**Чл. 5. (5) Административните органи вписват средствата за електронна идентификация, чрез които гражданите и организациите заявяват предоставяните от тях електронни административни услуги, в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.**

Чл. 8. (1) Електронни административни услуги са административните услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи, услугите, предоставяни от лицата, на които е възложено осъществяването на публични функции, както и обществените услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.

(2) Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, са длъжни да предоставят всички услуги в рамките на своята компетентност и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделни действия или издаване на съответни актове.

(3) Когато предписаната от закона особена форма има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, трябва да осигурят възможност за това.

**(4) Административните услуги, които се предоставят по електронен път, се вписват в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.**

**(5) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, утвърден от министъра на електронното управление, и се вписват в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.**

**(6) Електронните образци на резултати от услугата са по модел, утвърден от министъра на електронното управление, и се вписват в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.**

Чл. 10. (1) Доставчикът на електронни административни услуги разгласява по разбираем и достъпен начин предоставяните от него услуги, както и основния работен процес при заявяване и предоставяне на електронни административни услуги.

**(2) Когато доставчикът на електронни административни услуги е административен орган, той вписва информацията по ал. 3, изречение първо в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.**

**(3) Доставчикът осигурява подробна информация относно всяка предлагана от него електронна административна услуга свободно и безплатно, включително в териториалните си звена и в общините. Тази информация се предоставя и чрез официалната интернет страница на доставчика.**

(4) Доставчиците оповестяват публично официалната си интернет страница.

Чл. 13. (1) Доставчикът на електронни административни услуги предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до следната информация:

1. наименование;
2. седалище и адрес;
3. адреси на териториалните звена, ако такива са установени и са различни от адреса по т. 2;
4. данни за кореспонденция, включително телефон, електронен адрес и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;
5. актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
6. уникален идентификатор на организацията и на всички нейни териториални структури, включително географски координати и кадастрални идентификатори;
7. информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;
8. информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;
9. информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;
10. размерът на таксата за предоставяне на услугата по електронен път;
11. друга информация, предвидена в нормативен акт.

(2) Когато за получаването на електронна административна услуга се дължат такси, те трябва да се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочват цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане.

(3) При предоставяне на електронна административна услуга доставчикът предварително информира получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно:

1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето ѝ;
2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до него;
3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата;
4. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана.

(4) Съгласувано с министъра на електронното управление административните органи популяризират предоставянето на административни услуги по електронен път,

публикуват информация за предоставяните от тях вътрешни административни услуги и ежегодно в срок до 31 март представят на министъра на електронното управление отчет за вида и броя на предоставените услуги за предходната година.

Чл. 52 (1) Административните органи заявяват вътрешни електронни административни услуги помежду си чрез подаване на стандартизирана заявка въз основа на технологичното описание на услугата, вписано в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

(2) Услугата по ал. 1 се предоставя в стандартизирания формат при условията и по реда на наредбата по чл. 61, ал. 5 от Закона за администрацията.

## **НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 16. (1) Администрациите осигуряват задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, за всяка една от предоставяните услуги, 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.**

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(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) Информацията върху указателните табели 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.

(6) Административните органи посочват в информацията по ал. 1 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) 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 на общината, 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 административния секретар, а контролът по изпълнението - от министъра на вътрешните работи.

Чл. 17. (1) 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) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условията 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.

## НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЕГИСТЪР

### Раздел III.

#### Подлежащи на вписване обстоятелства в Административния регистър

Чл. 25. (1) **За всяка административна услуга в Административния регистър се вписват:**

1. наименованието и уникалният идентификатор съгласно Регистъра на услугите;
2. правното основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт;
3. органът, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт; в случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт;
4. Информация за Центъра за административно обслужване (ЦАО) и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване:
  - а) адрес и работно време;
  - б) електронен адрес за комуникация с потребителите;
  - в) телефони за комуникация с потребителите;
  - г) обозначение дали обявените телефони са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочват и съответните тарифи, с изключение на тарифите на телефонните разговори в дипломатическите и консулските представителства на Република България;
5. срокът и процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изискванията и необходимите документи; в случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът;
6. 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;
7. начини на заявяване на услугата;
8. информация за предоставяне на услугата по електронен път:
  - а) нивото на предоставяне на услугата;
  - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
  - в) интернет адрес за служебно заявяване;
  - г) вид на услугата (първична или комплексна), като, в случай че е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
9. срокът на действие на документа/индивидуалния административен акт;
10. такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картови плащания;
11. органът, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата;
12. редът, включително сроковете за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата;
13. електронен адрес за предложения във връзка с услугата;
14. начини на получаване на резултата от услугата.

(2) За всеки от режимите (лицензионен, регистрационен, разрешителен или съгласувателен) освен обстоятелствата по ал. 1 се вписват и:

1. предметната област, за която се отнася;
2. органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
3. електронен адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

(3) Административните структури, вписващи обстоятелства за режимите, осигуряват публичен достъп до информацията за издадените индивидуални административни актове, като указват връзката към поддържаните от тях публични регистри по чл. 11 и 15 от Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност.



ДО .....

.....

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От .....

.....,

постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....

.....

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

електронен адрес .....

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 ЦАО при компетентния орган;
- По електронен път на електронен адрес.

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.

(.....)

.....