НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., *изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008г.*, *изм. ДВ. бр.64 от 18 Юли 2008г.*, *изм. ДВ. бр.25 от 30 Март 2010г.*, *изм. ДВ. бр.58 от 30 Юли 2010г.*, *изм. ДВ. бр.105 от 29 Декември 2011г.*, *изм. ДВ. бр.50 от 3 Юли 2012г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.27 от 14 Април 2015г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.8 от 29 Януари 2016г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.7 от 22 Януари 2019г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.56 от 16 Юли 2019г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2 Април 2021г.*, *изм. и доп. ДВ. бр.90 от 29 Октомври 2021г.*, ***изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г.***

Глава първа.
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I.
Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (1) С наредбата се уреждат общите правила за организация на административното обслужване в администрацията.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2008 г., в сила от 01.07.2008 г., доп. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г., изм. - ДВ, 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. (1) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на 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. 9 от 2020 г.) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., предишна ал. 3, доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

Чл. 3. (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. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 15.01.2012 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Във връзка с подобряване на административното обслужване 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 организира обучения.

(3) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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.
Център за административно обслужване (Загл. изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)

Чл. 4. (1) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Административните органи са длъжни да организират дейността си по начин, който осигурява 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) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

(4) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Администрациите поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО 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. 9 от 2020 г.) Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп за хора с 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 ЦАО 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 ЦАО и/или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Чл. 5. (1) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести се подават и в териториалните звена и/или поделения на съответната администрация, както и в общински и областни администрации, в общи центрове за услуги и в центрове за комплексно административно обслужване, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Административните органи обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК възможността да приемат заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2 и чл. 5, ал. 2.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Услугите по ал. 3 се определят със заповед на административния орган.

(5) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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.

(3) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. - ДВ, бр. 47 от 2022 г., в сила от 24.06.2022 г.) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

Чл. 6. (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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. (1) (Предишен текст на чл. 7 - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 дял втори на АПК.

(2) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 на заявления се утвърждават от главния секретар, съответно от постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министъра на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице или от секретаря на общината.

(3) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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, 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. - ДВ, бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 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. 9 от 2020 г.) Правилата на ал. 4 - 6 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

Чл. 8. (1) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(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) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Звеното за административно обслужване чрез 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 съответната администрация, 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 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. 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 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 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. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

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.

Чл. 8а. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) (1) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 8, ал. 3 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) Администрациите осигуряват електронни адреси и телефони за връзка за комуникация с потребителите.

(3) Организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

(4) Министерският съвет приема методически документ, в който се съдържат насоки за организацията на административното обслужване по телефона.

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. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрациите осигуряват достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Работното време на ЦАО е не по-кратко от работното време на съответната администрация.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Обявеното работно време на ЦАО може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) В случаите, когато в служебните помещения има потребители 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) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) В ЦАО 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 ЦАО работно време.

(6) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване, които работят в ЦАО 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. 9 от 2020 г.) Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяваното от тях административно обслужване.

Чл. 12. (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, осигуряват по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 13. (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 II "а".
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. 9 от 2020 г.) осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са 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. 9 от 2020 г.) изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4.

6. (отм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата 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. 9 от 2020 г.) попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

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

3. (доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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. 9 от 2020 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. 9 от 2020 г.) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 14в, ал. 1 по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 14е. (Нов - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Правилата на този раздел се прилагат спрямо лицата, 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 (Загл. изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)

Чл. 15. (1) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., доп. - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Администрациите осигуряват информация за осъществяваното от тях административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) достъпна за всички потребители;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 16. (1) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрациите осигуряват задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 2016 г.; изм. и доп., бр. 5 от 2017 г., бр. 56 от 2019 г. и бр. 9 от 2020 г.), 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) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване 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. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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) (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) 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) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., доп. - ДВ, бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г., предишна ал. 6, изм. - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 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) (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. - ДВ, 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.) 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.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.)

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., отм. - ДВ, 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. (1) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 4 се използват от администрациите и се поставят на:

1. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно приложение № 7, т. 6;

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. 9 от 2020 г.) 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. (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО 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 осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) С оглед на функционалната си специфика администрациите прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които след обявяването им са задължителни за спазване от съответната администрация.

(3) Собствените стандарти по ал. 2 могат:

а) да надграждат общите стандарти по ал. 1;

б) да включват препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, които са определени в приложение № 8;

в) да са различни по вид от стандартите по приложения № 7 и 8.

(4) Администрациите са длъжни да използват автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 21. (1) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) (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. 9 от 2020 г.)

3. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5.

(5) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) При разработване на Харта на клиента администрациите спазват правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са 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. (1) (Изм. - ДВ, бр. 50 от 2012 г., изм. - ДВ, 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. - ДВ, 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. - ДВ, 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 за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите (Загл. изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)

Чл. 24. (1) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Административните органи:

1. създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

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

б) управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

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

7. описание на пътя на потребителя;

8. провеждане на социологически проучвания;

9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

11. анализ на вторична информация.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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 ал. 2, т. 1 - 5 са задължителни.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се определят във вътрешните правила за организация на административното обслужване на съответната администрация.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(6) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 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. 9 от 2020 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. 9 от 2020 г.) Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Чл. 25. (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., нов - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) При изпълнение на задълженията си по чл. 24 администрациите спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на 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. (1) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., предишен текст на чл. 28, изм. - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Общата координация по

отношение на административното обслужване в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.

(2) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на областта - специализирани териториални администрации и общински администрации, се осъществява от областния управител.

(3) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Координацията по ал. 2 се осъществява чрез:

1. обмен на информация;

2. провеждане на съвместни мероприятия, семинари и обучения;

3. създаване на съвместни работни групи за изпълнение на конкретни задачи;

4. изготвяне на съвместни предложения за усъвършенстване на нормативната уредба;

5. провеждане на работни срещи, които могат да бъдат периодични или за решаване на конкретни въпроси.

(4) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) За териториалните звена на централната администрация и за специализираните териториални администрации с териториален обхват повече от една област областният управител осъществява координация и контрол само по отношение на изнесените поделения или работни места на територията на областта.

Чл. 28а. (1) (Нов - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г., предишен текст на чл. 28а - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от органите на изпълнителната власт.

(2) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Контролът върху дейността по административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на областта - специализирани териториални администрации и общински администрации, се осъществява от областния управител.

(3) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) За осъществяване на контрола по ал. 2 областният управител:

1. анализира информацията за административното обслужване, която се оповестява по реда на глава втора, раздел III и се съдържа в докладите по чл. 24, ал. 8 и по чл. 62 и 63 от Закона за администрацията;

2. анализира постъпилите сигнали, предложения и жалби;

3. извършва проверки на територията на областта по конкретни сигнали и жалби.

(4) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) При изпълнение на дейностите по ал. 3 областният управител или оправомощено от него длъжностно лице може да изисква информация и документи, както и да събира доказателства. Ръководителите на проверяваните звена и структури на територията на областта предоставят в определен от областния управител срок поисканите информация, документи и доказателства, освен когато те съставляват държавна или служебна тайна, както и осигуряват условия и съдействат за нормалното протичане на проверките.

(5) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Преди започването на проверка на дейността на териториалните звена на централната администрация и на специализираните териториални администрации областният управител информира съответния централен орган на изпълнителната власт. В срок до 2 работни дни съответният централен орган може да предложи представители за участие в проверката.

Чл. 28б. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) (1) За подобряване на дейността по административно обслужване и във връзка с осъществяването на координация и контрол областният управител може да дава препоръки и указания. Областният управител уведомява съответния орган на изпълнителната власт за препоръките и указанията към териториалните звена на централната администрация и специализираните териториални администрации.

(2) В случаите по чл. 28, ал. 4 областният управител уведомява за препоръките и указанията и съответния ръководител на териториално звено или специализирана териториална администрация.

Чл. 28в. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Всяка година областният управител изготвя и представя на главния секретар на Министерския съвет информация за изпълнение на дейността си по този раздел, която е неразделна част от ежегодния доклад за дейността на областната администрация по чл. 59 от Закона за администрацията.

Чл. 29. (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) (Доп. - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите с наказателно постановление се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 30. (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на наредбата:

1. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. - ДВ, бр. 27 от 2021 г.) "Потребител" е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видеоекрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва 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.)

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 94 ОТ 9 МАЙ 2008 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА ОБЩИТЕ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

§ 10. Постановлението влиза в сила от 1 юни 2008 г.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 161 ОТ 7 ЮЛИ 2008 Г. ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ И ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

(ОБН. - ДВ, БР. 64 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.07.2008 Г.)

§ 12. Постановлението влиза в сила от 1 юли 2008 г.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 51 ОТ 26 МАРТ 2010 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

(ОБН. - ДВ, БР. 25 ОТ 2010 Г., В СИЛА ОТ 30.03.2010 Г.)

§ 6. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 147 ОТ 23 ЮЛИ 2010 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

(ОБН. - ДВ, БР. 58 ОТ 2010 Г., В СИЛА ОТ 30.07.2010 Г.)

§ 29. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 365 ОТ 27 ДЕКЕМВРИ 2011 Г. ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ

(ОБН. - ДВ, БР. 105 ОТ 2011 Г., В СИЛА ОТ 15.01.2012 Г.)

§ 10. Постановлението влиза в сила от 15 януари 2012 г.

Преходни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 83 ОТ 7 АПРИЛ 2015 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 27 ОТ 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.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 83 ОТ 7 АПРИЛ 2015 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 27 ОТ 2015 Г., В СИЛА ОТ 14.04.2015 Г.)

§ 10. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Преходни и Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 172 ОТ 11 ЮЛИ 2019 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 56 ОТ 2019 Г., В СИЛА ОТ 16.07.2019 Г.)

§ 5. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Преходни и Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 14 ОТ 29 ЯНУАРИ 2020 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 9 ОТ 2020 Г.)

§ 34. Ръководството по § 23, т. 5 и методологията по § 26 се одобряват в 3-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 35. Хартите на клиента се привеждат в съответствие с § 23, т. 3, 4 и 5 в 6-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 36. Административните органи въвеждат общите стандарти по § 22 не по-късно от една година от влизането в сила на постановлението с изключение на общия стандарт по т. 2 от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване - не по-късно от 1 юли 2021 г.

Преходни и Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 353 ОТ 22 ОКТОМВРИ 2021 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 90 ОТ 2021 Г., В СИЛА ОТ 01.04.2022 Г.)

§ 13. Постановлението влиза в сила от 1 април 2022 г., с изключение на § 8 и 9, които влизат в сила от 1 януари 2023 г.

Заключителни разпоредби
КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 134 ОТ 20 ЮНИ 2022 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

(ОБН. - ДВ, БР. 47 ОТ 2022 Г., В СИЛА ОТ 24.06.2022 Г.)

§ 15. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2

(Ново - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 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 .....,

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:..... Заявител: .....

(подпис) (подпис)

Приложение № 2 към чл. 14в, ал. 1

(Ново - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)

(примерен образец)

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. ..... (……)

Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1

(Предишно Приложение № 1 към чл. 16, ал. 1, изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г., доп. - ДВ, бр. 61 от 2017 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., отм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.)

Приложение № 4 към чл. 19, ал. 1

(Предишно Приложение № 2 към чл. 19, ал. 1 - 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., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.01.2023 г.)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на многоезично извлечение от акт за гражданско състояние

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2000)

От .....
,

(посочете трите имена на физическото лице)

ЕГН ....., постоянен/настоящ адрес: гр./с.
.....,

община....., област .....,
ул. (ж.к.) ....., тел.:
....., електронен адрес
.....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено многоезично извлечение от акт за гражданско състояние....., което се отнася:

(посочва се видът на акта - за раждане, за брак, за смърт)

□ за мен

□ за лицето:.....

(собствено, бащино и фамилно име)

ЕГН:.....

(когато лицето няма ЕГН, се посочва датата на раждане)

Прилагам документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

□ Лично от ЦАО

□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването на акта за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни от оператора за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

 По електронен път на електронен адрес.....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на карта за безплатно паркиране на МПС, обслужващо хора с трайни увреждания, и за използване на улеснения при паркиране

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2012)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице)

ЕГН ....., постоянен/настоящ адрес: гр./с. .....,

община....., област .....,
ул. (ж.к.) ....., тел.: .....,

електронен адрес .....

Упълномощено лице (придружител)

.....,

(собствено, бащино и фамилно име)

Телефон .....

Заявявам желанието си на основание чл. 99а от Закона за движение по пътищата и съгласно изискванията на стандартизирания модел на Общността от Приложението към Препоръка 98/376/ЕО на Съвета от 4 юни 1998 г. да ми бъде издадена "Карта за паркиране за хора с трайни увреждания".

Известно ми е, че:

• картата е валидна само при присъствието на притежателя ѝ като водач или пътник и придружена с решение на ТЕЛК/НЕЛК;

• картата се поставя на долния десен ъгъл на предното стъкло на МПС по такъв начин, че предната ѝ страна да е ясно видима за проверка.

Декларирам, че към датата на настоящото заявление:

• имам издадено експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК с № ..... от дата .....

• не притежавам карта за безплатно паркиране на МПС, която обслужва хора с трайни увреждания, и за използване на улеснения при паркиране.

Известно ми е, че за неверни данни, посочени в тази декларация, нося наказателна отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс.

Задължавам се при промяна в обстоятелствата, които дават право на ползване на тази карта, в 7-дневен срок да уведомя общината и да върна картата.

Прилагам актуална цветна снимка - 1 брой.

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Лично от ЦАО

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на скици за недвижими имоти

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2027)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на

юридическото лице: гр./с. ....., община.....,
област....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадена скица на собствения ми недвижим имот, представляващ УПИ/ПИ № ....., кв. № ....., по плана на .....с административен адрес: гр. ....., община ....., област ....., ул./ж.к. .....,

бл. ....., № .....

Скицата ми е необходима за: .....

Прилагам следните документи:

1. Документ за собственост, освен ако същият е вписан в Имотния регистър;

☐ Документът за собственост е вписан под акт № ....., том....., година ..... в Службата по вписванията ..... (*отбележете със знак ☒, когато документът е*

вписан, и попълнете данните за вписването).

2. Удостоверение за наследници - в случаите, когато имотът е придобит по наследство (прилага се само ако наследодателят не е с постоянен адрес на територията на същата община);

3. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Лично от ЦАО

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

ГЛАВНИЯ

АРХИТЕКТ НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти, по които се издава разрешение за строеж

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2054)

От .....
,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК ....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. .....,

община ....., област .....,

ул. (ж.к.)....., тел.: .....,

електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да бъдат съгласувани и одобрени приложените проекти за строеж (надстройка, пристройка, преустройство): .....

поземлен имот с идентификатор № ....., парцел (УПИ) № ....., квартал № .... по плана на гр./с. ....,

община ....., област ....., който се намира на адрес ....

(ж.к., бул., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

Имам издадена виза за проектиране № ..... от ..... (в случаите по чл. 140, ал. 3 от ЗУТ).

Желая/не желая едновременно с одобряването на инвестиционния проект да бъде издадено разрешение за строителство (чл. 148, ал. 4 от ЗУТ).

(*ненужното да се зачертае*)

Прилагам следните документи:

1. Документ за собственост, освен ако същият е вписан в Имотния регистър:

□ Документът за собственост е вписан под акт № ....., том....., година ..... в Службата по вписванията ..... (*отбележете със знак ☒, когато документът е вписан, и попълнете данните за вписването*).

2. Влязло в сила решение на общото събрание за приемане на проекта (за сгради на жилищностроителни кооперации).

3. Копие от инвестиционния проект в обхват и със съдържание, определени с Наредбата за обхвата и съдържанието на инвестиционните проекти по чл. 139, ал. 5 от ЗУТ, на хартиен и електронен носител, като форматът на записа на цифровите копия на инвестиционните проекти и на документите и данните към тях се определят съгласно посочената наредба - 2 бр.

4. Влезли в сила административни актове, които в зависимост от вида и големината на строежа са необходимо условие за разрешаване на строителството по Закона за опазване на околната среда, Закона за биологичното разнообразие, Закона за културното наследство или по друг специален закон, и съответствие на инвестиционния проект с условията в тези актове.

5. Оценка за съответствие по чл. 142, ал. 6 от ЗУТ.

6. Разрешително за изграждане на водовземно съоръжение за подземни води и/или разрешително за водовземане, и/или разрешително за заустване на отпадъчни води, издадени по реда и в случаите, предвидени в Закона за водите.

7. Документ с предоставени изходни данни и условия за присъединяване от експлоатационните дружества към мрежите на техническата инфраструктура в

случаите, когато не е поискано издаване на виза за проектиране по чл. 140а от ЗУТ.

8. Положително становище на органите за пожарна безопасност и защита на населението за строежите от първа, втора и трета категория.

9. Съгласувателно становище по реда на Закона за културното наследство - за недвижими културни ценности и за строежи в техните граници и охранителните им зони.

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

□ Лично от ЦАО

□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на превозен билет за транспортиране на добита дървесина

извън горските територии

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2068)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. ....., община.....,

област..... ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издаден превозен билет за транспортиране на добита дървесина извън горските територии, за която имам издадено разрешение за отсичане с №..... от .....

Транспортирането ще се извърши в периода от ..... до ..... 20..... г.

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен лично след маркиране на добитата дървесина преди транспортиране.

Плащането ще се извърши при получаване на превозния билет.

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

Заявление за издаване на удостоверение за облагаеми имущества и декларирани данни по Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ)

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2071)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК ....., постоянен/настоящ адрес или адрес на

управление на юридическото лице: гр./с. ....., община .....,

област ....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за облагаеми имущества и декларирани данни по ЗМДТ, което ми е необходимо във връзка с .....

Прилагам документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Лично от ЦАО.

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

.....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за удостоверения за идентичност на урегулиран поземлен имот

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2082)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на

управление на юридическото лице: гр./с. ....., община.....,

област..... ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

По силата на приложения документ съм собственик на поземлен имот с идентификатор ...., парцел (УПИ)

....., квартал ....., по плана на гр./с.

..... от ..... г.

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за идентичност на имота между документа за собственост и сега действащия план или между стар и нов план на населеното място на гр./с. ....., община ....., област .....

Прилагам следните документи:

1. Документ за собственост, освен ако същият е вписан в Имотния регистър.

☐ Документът за собственост е вписан под акт № ....., том....., година ..... в Службата по вписванията ..... (*отбележете със знак ☒, когато документът е вписан, и попълнете данните за вписването*).

2. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Лично от ЦАО.

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

.....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

ГЛАВНИЯ АРХИТЕКТ НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на удостоверение за търпимост на строеж

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2084)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на

управление на юридическото лице: гр./с. .....,

община ....., област .....

ул. (ж.к.) ....., тел.: .....,

електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за търпимост на ..... сграда.....

(описва се видът на сградата - жилищна, вилна, стопанска, лятна кухня и др.)

съгласно - § 16, ал. 1 от преходните разпоредби и § 127 от преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за устройство на територията, намираща се в поземлен имот с идентификатор №/планоснимачен № ....., парцел (УПИ) № ....., квартал № ....., по плана на гр./с. ...., община ....., област ....., който се намира

на адрес: ....

(ж.к., бул., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

Прилагам следните документи:

1. Документ за собственост (отстъпено право на строеж) № ...../.....

2. Доказателства за времето на изпълнение на незаконния строеж, които са допустими по Гражданския процесуален кодекс, включително декларации.

3. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

4. Други документи: .....

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Лично от ЦАО.

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

 По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

ЗАЯВЛЕНИЕ

за заверка на документи по гражданско състояние за чужбина

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2110)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице)

ЕГН ....., постоянен/настоящ адрес: гр./с. .....,

община....., област ....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Заявявам желанието си да ми бъдат заверени следните документи по гражданско състояние за чужбина:

.....

(посочва се видът на документа: удостоверение за раждане - дубликат, препис-извлечение от акт за смърт, и др.)

Документите са ми необходими за: .....

(посочва се държавата)

Прилагам документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Лично от ЦАО.

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

 По електронен път на електронен адрес.....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО
ГЛАВНИЯ
АРХИТЕКТ НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на разрешение за строеж

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2112)

От ..... ,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК ....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. .....,

община ....., област .....,

ул. (ж.к.) ....., тел.: ....., електронен адрес .....
Юридическото лице се представлява от .....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено разрешение за строеж при условията на чл. 148 от ЗУТ на обект:
.....

(наименование на строежа/обекта според инвестиционния проект)

в собствения ми/ни недвижим имот (притежаваме отстъпено право на строеж), представляващ УПИ/ПИ № ....., кв. № .....,

по плана на .....с административен адрес: гр. .....

....., община .....,

област ....., ул. ....., № .....

Притежавам одобрен технически/работен инвестиционен проект № ...../..... г. или одобрен идеен проект (извършена е предварителна оценка за съответствие с предвижданията на ПУП, с правилата и нормативите по устройство на територията, с изискванията към строежите за функционалност, транспортна достъпност, опазване на околната среда и здравна защита, както и за съгласуваност между отделните части на проекта).

Прилагам документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Лично от ЦАО.

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

☐ По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за одобряване на подробен устройствен план

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2117)

От .....
,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК ....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. ....., община .....,

област ..... ул. (ж.к.) .....,

тел. ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да бъде одобрен приложеният проект за подробен устройствен план за ПР, ПУР, ПРЗ, ПЗ, РУП, ПП .....

.....

за имот с идентификатор №/планоснимачен № ....., парцел (УПИ)

№ ....., квартал № ...., по плана на гр./с. .....
,

община ....., област ....., който се намира на адрес:

.....

(ж.к., бул., пл., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

Прилагам следните документи:

1. Документи, легитимиращи заявителя като заинтересовано лице по смисъла на чл. 124а, ал. 5 от ЗУТ (*отбележете със знак ☒ приложимото*):

☐ Нотариален акт за собственост;

☐ Договор за концесия;

☐ Други документи, които са предвидени в специален/специални закон/закони .....

2. Предварителен договор за прехвърляне на собственост.

3. Проект за ..... - 3 комплекта с части .....

4. Съгласувано задание по чл. 125, ал. 6 и 7 от ЗУТ, което да обосновава необходимостта от изработването на плана в съответствие с чл. 124а, ал. 7 от ЗУТ *(отбележете със знак ☒ приложимото)*:

☐ документ, че заданието е съгласувано с Министерството на околната среда и водите или в съответната регионална инспекция по околната среда и водите (за устройствени планове, които обхващат защитени територии за опазване на околната среда и водите);

☐ документ, че заданието е съгласувано с Министерството на културата (за устройствени планове, които обхващат защитени територии за опазване на културното наследство);

☐ опорен план.

5. Документи за съгласуване на проекта от заинтересуваните централни и териториални администрации, а при необходимост - и със специализираните контролни органи по чл. 128, ал. 6 във връзка с чл. 127, ал. 2 от ЗУТ.

6. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

☐ Плащането е извършено по електронен път (*отбележете със знак ☒, когато*

плащането е извършено по електронен път).

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Лично от ЦАО.

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на удостоверение за факти и обстоятелства по териториално и селищно устройство

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2119)

От .....
,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото

лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. ....., община....., област....., ул. (ж.к.) ....., тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за:

..... ,

в недвижим имот, представляващ УПИ/ПИ № ....., кв. № .....,

по плана на ..... с административен адрес: гр. .....,

община ....., област .....,

ул. .....

(ж.к., бул., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

Прилагам следните документи:

1. Удостоверение за наследници - в случаите, когато имотът е придобит по наследство (прилага се само ако наследодателят не е с постоянен адрес на територията на същата община).

2. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

□ Лично от ЦАО.

□ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....,

.....
.,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

□ По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

З А Я В Л Е Н И Е

за отразяване на промени в разписния списък към кадастрален план

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2120)

От .....,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото

лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. ....., община....., област....., ул. (ж.к.) ....., тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да се отразят промени в разписния списък към кадастрален план на: пл. № ....., парцел № ....., квартал № ....., по плана на гр./с. ....., община ....., област ....., който се намира на адрес: .....

.....

(ж.к., бул., пл., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

Прилагам следните документи:

1. Удостоверение за наследници - в случаите, когато имотът е придобит по наследство (прилага се само ако наследодателят не е с постоянен адрес на територията на същата община).

2. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Лично от ЦАО.

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....

.....
,

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

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

• като вътрешна куриерска пратка;

• като международна препоръчана пощенска пратка.

 По електронен път на електронен адрес .....

Дата: ..... Заявител: .....

П Р О Т О К О Л

за устно заявяване на нотариално удостоверяване на верността на преписи и извлечения от документи и книжа

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2072)

Днес, ..., длъжностното лице: .....

.....

(посочват се трите имена на лицето)

на длъжност .....

в .....,

(наименование на длъжността и звеното)

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

.....

(посочват се трите имена на лицето)

с постоянен/настоящ адрес: гр./с. ....., община....., област ....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....,

устно заяви искане за нотариално удостоверяване на верността на преписи и извлечения от документи и книжа:

.....

(посочва се видът на документа и/или книжата)

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).

2. Документ, от който е направен преписът или извлечението, представен за удостоверяване - оригинал.

3. Копие на документа, от който е направен преписът или извлечението, представен за удостоверяване (при необходимост).

4. Препис или извлечение, за което следва да се удостовери верността.

Длъжностно лице: ..... Заявител: .....

(име и подпис) (подпис)

П Р О Т О К О Л

за устно заявяване на нотариално удостоверяване на подписите на частни документи, които са едностранни актове и не подлежат на вписване

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2015)

Днес, ..., длъжностното лице: .....

.....

(посочват се трите имена на лицето)

на длъжност .....

в .....,

(*наименование на длъжността и звеното*)

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

(посочват се трите имена на лицето)

с постоянен/настоящ адрес: гр./с. ....., община ....., област ....., ул. (ж.к.) ....., тел....., електронен адрес .....,

устно заяви искане за нотариално удостоверяване на подписите на частни документи, които са едностранни актове и не подлежат на вписване:

.....

(посочва се видът на частния документ)

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).

2. Два екземпляра на документа, който се представя за нотариално удостоверяване.

Длъжностно лице: ..... Заявител: .....

(име и подпис) (подпис)

П Р О Т О К О Л

за устно заявяване на нотариално удостоверяване на подписа и съдържанието на пълномощно по чл. 37 от Закона за задълженията и договорите

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2094)

Днес, ..., длъжностното лице: .....

(посочват се трите имена на лицето)

на длъжност .....

в .....,

(*наименование на длъжността и звеното*)

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

.....

(посочват се трите имена на лицето)

с постоянен/настоящ адрес: гр./с. ....., община .....,

област ....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....,

устно заяви искане за нотариално удостоверяване на подписа и на съдържанието на пълномощно по чл. 37 от Закона за задълженията и договорите:

.....

(посочва се видът на документа)

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).

2. Документ за собственост (при необходимост).

3. Два или повече екземпляра на документа, който се представя за нотариално удостоверяване.

Длъжностно лице: ..... Заявител: .....

(име и подпис) (подпис)

Приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2

(Ново - ДВ, бр. 56 от 2019 г., в сила от 16.07.2019 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.01.2023 г.)

.....

(*наименование на общината*)

Удостоверение

за облагаеми имущества и декларирани данни по Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) (Уникален идентификатор на административната услуга - 2071)

Настоящото удостоверение се издава на: .....,

(*посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице*)

ЕГН/ЕИК ....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. .....,

община ....., област .....,

ул. (ж.к.) ....., тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....,

(*трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН*)

№/дата на пълномощното .....,

в уверение на това, че същият/същата е задължено лице за следните облагаеми имущества и декларирани данни по ЗМДТ:

1. Недвижими имоти

Лицето е	*(посочва се дали лицето е собственик или ползвател)*
Данните за облагане са въз основа на	□ данъчна декларация за облагане с годишен данък върху недвижимите имоти □ информация, предоставена служебно по реда на ЗМДТ *(посочва се причината за облагане)*
Адрес на имота	
Описание на имота и право на собственост/ползване на лицето (ид. ч.)	

Документ за собственост	

2. Движимо имущество: .....

3. Други декларации: .....

Удостоверението се издава по данни на община .....,

актуални към .....

Удостоверението се издава, за да послужи пред .....

Орган по приходите: .....

Длъжностно лице: .....

(*име и подпис*)

УДОСТОВЕРЕНИЕ

ЗА ТЪРПИМОСТ НА СТРОЕЖ

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2084)

Настоящото удостоверение се издава на:.....,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на

управление на юридическото лице: гр./с. ....., община.....,

област....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното ....., в уверение на това, че за сграда ..... (описва се видът на

сградата - жилищна, вилна, стопанска, лятна кухня и др.), която се намира в поземлен имот с идентификатор №/планоснимачен № ....., парцел (УПИ) № .....,

квартал № ....., по плана на гр./с. .....,

община ....., област ....., който се намира

на адрес: .....,

(ж.к., бул., пл., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

са налице условията по .....

Сградата не подлежи на премахване и забрана за ползване.

Удостоверението се издава по повод подадено искане вх. №: .....,

за да послужи пред .....

Главен архитект: .....

(подпис)

.....

(наименование на общината)

УДОСТОВЕРЕНИЕ

ЗА ФАКТИ И ОБСТОЯТЕЛСТВА ПО ТЕРИТОРИАЛНО И СЕЛИЩНО УСТРОЙСТВО

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2119)

Настоящото удостоверение се издава на: .....,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

ЕГН/ЕИК....., постоянен/настоящ адрес или адрес на управление на юридическото лице: гр./с. ....., община.....,

област....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното ....., в уверение на това, че за недвижим имот, представляващ УПИ/ПИ/№ ....., кв. № .....,

по плана на ....., с административен адрес: гр. .....,

община ....., област ....., ул. ..... № .....

(ж.к., бул., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

е установено следното:

.....

Удостоверението се издава по повод подадено искане вх. №: .....,

за да послужи пред .....

Кмет на община: .....

Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1

(Ново - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.)

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

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

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат 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 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 други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

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

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

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

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

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

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

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 осигуряване на безплатна интернет връзка:

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

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват 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.

7. 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 администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. 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) иницииране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "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.

9. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са 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, който осигурява 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) (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) информацията по чл. 16, ал. 1 относно всяка една от предоставяните услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията;

3. (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. 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.

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

(изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език и комуникацията с потребителите се осигуряват чрез:

а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;

б) осигуряване на преводач от английски език;

в) специализиран софтуер за симултанен превод;

г) (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

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

13. 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 времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване 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 получаване на информация и/или

обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, 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).

15. 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 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;

гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква "б"

(Ново - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.)

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

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 ЦАО са осигурени места за:

а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания 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:

(изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа и комуникация с потребители, включително за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или в 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 и 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, които са предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

б) компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е 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, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, 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. (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез:

а) интерактивни табла/екрани, които са разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място;

б) телефонен номер за автоматично получаване на информация за административното обслужване и/или за осъществяване на комуникация с потребителя в реално време.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

(доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) 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), форми за безплатни разговори чрез интернет и др.

10. Стандарт за облекло в ЦАО:

Служителите в ЦАО носят отличително униформено облекло, което се предоставя по реда, който е определен с Наредбата за служебното положение или с Наредбата за безплатното работно и униформено облекло, или носят елемент/елементи от униформено облекло - еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

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, включително 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 намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

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, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както 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 за 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 за готов резултат от услугата, в т.ч. 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 се извършва на принципа "едно гише", когато:

а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от наредбата;

б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;

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

17. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за 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 за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. 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, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

а) дистанционно обслужване извън ЦАО 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.

19. (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за запазване на дата и час за посещение в ЦАО:

Администрацията осигурява възможност за предварително запазване от потребителите на дата и час за посещение в ЦАО чрез телефон или електронна поща и за предоставяне на административно обслужване в запазените дата и час за посещение.

20. (нова - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване:

Администрацията осигурява възможност за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване.