

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

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

Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

## **Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Раздел I**

#### **Предмет, обхват и действие**

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

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

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

### **Раздел II**

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

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

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение;

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

5. надеждна обратна връзка;

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

7. качество на предоставяните услуги.

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

(2) Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 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.

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

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

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

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

## **Глава втора**

# **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

## **Раздел I**

### **Звено за административно обслужване**

**Чл. 4.** (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) Административните органи са длъжни да организират дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, 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) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

(4) Администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване.

(5) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.

**Чл. 5.** (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести се подават чрез звеното за административно обслужване, както и предложения и сигнали, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез териториалните звена и поделения на съответната администрация, както и чрез общинските администрации, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Административните органи обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 АПК възможността да приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2.

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

**Чл. 6.** Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя във вътрешните правила за организация на административното обслужване на съответната администрация.

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

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

(2) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1).

(3) (Нова - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 61 от 2017 г.) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават 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.) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за 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.

**Чл. 8.** (Доп. - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) (1) Звеното за административно обслужване е част от общата администрация.

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

и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

(3) Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

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

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, 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 за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

11. (нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

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

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

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.

(3) Обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация

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

(5) В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

(6) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

## **Раздел II**

### **Служебно начало**

**Чл. 11.** Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за предоставяна от тях административна услуга.

**Чл. 12.** Администрациите осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 13.** Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации.

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

## **Раздел IIа**

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

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

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

(2) Компетентният орган:

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

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт 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. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

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

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

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен 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. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) 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.

(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. изготвя информацията и доказателствени те средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 14в, ал. 1.

### **Раздел III**

#### **Информация за услугите**

**Чл. 15.** (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; доп., бр. 61 от 2017 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; доп., бр. 61 от 2017 г.) Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абревиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 16.** (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; доп., бр. 25 от 2010 г., в сила от 30.03.2010 г.; изм., бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.; изм. и доп., бр. 61 от 2017 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.) Администрациите осигуряват задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по приложение № 3 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) Информацията по приложение № 3, 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.) Административните органи посочват в информацията по приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

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

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

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

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

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

(4) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.).

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

(6) (Отм. - ДВ, бр. 8 от 2016 г.).

## **Раздел IV**

### **Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация**

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

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

1. отличителните знаци по чл. 20, ал. 1, т. 1;
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. всички информационни материали, свързани с хартите на клиента.

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

## **Глава трета**

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

## **Раздел I**

## Управление на качеството

**Чл. 20.** (Доп. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

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

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

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

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

(2) С оглед на функционалната си специфика администрациите прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

(3) (Нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Администрациите са длъжни да използват автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

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

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

(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. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) Хартата на клиента може да включва и допълнителна информация, която администрацията определя с оглед на функционалната си специфика.

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

**Чл. 23.** (Изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.; изм., бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.; изм., бр. 50 от 2012 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) (1) (Изм. - ДВ,



бр. 50 от 2012 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.) Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

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

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

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

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

## **Раздел II**

### **Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

**Чл. 24.** (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) (1) Всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

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

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(6) 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.

(7) 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.

**Чл. 25.** (Отм. - ДВ, бр. 58 от 2010 г., в сила от 30.07.2010 г.) .

## **Раздел III**

### **Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници**

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

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

## **Глава четвърта**

### **КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

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

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

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

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

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

### **ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

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

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

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

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

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

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

7. (нова - ДВ, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

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

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

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

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

(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 , електронна поща ,

устно заяви искане за:

.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....

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

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

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от звеното за административно обслужване

По електронен път на електронна поща.

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.)**

(примерен образец)

ДО .....

.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .....  
..... ,  
постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....  
..... ,  
ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс , електронна поща  
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 звеното за административно обслужване при компетентния орган  
 По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

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

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

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата: ..... Подпис: .....

Гр./с. .... (.....)"

### **Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1**

**(Предишно приложение № 1, изм. - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.; изм., бр. 8 от 2016 г.; доп., бр. 61 от 2017 г.)**

### **Задължителна информация относно предоставяните административни услуги:**

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

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. (Нова - ДВ, бр. 61 от 2017 г.) Начини на получаване на резултата от услугата.

### **Приложение № 4 към чл. 19, ал. 1**

**(Предишно приложение № 2 - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г.)**



ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 147 на МС от 23.07.2010 г. за изменение и допълнение на нормативни актове на Министерския съвет

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

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

1. В чл. 2:

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

б) алинея 4 се отменя.

2. В чл. 17:

а) в ал. 2 думите „**се утвърждава със заповед от министъра на държавната администрация и административната реформа**“ се заменят със „**се поддържа от**

администрацията на Министерския съвет" и думите „Министерството на държавната администрация и административната реформа" се заменят с „Министерския съвет";

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

3. Член 18 се отменя.

4. В чл. 23:

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

б) алинея 6 се отменя.

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

6. Член 25 се отменя.

7. Член 28 се изменя така:

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

8. Създава се чл. 28а:

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

9. В чл. 29:

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

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

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

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

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

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

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

### **Преходни разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 83 на МС от 07.04.2015 г. за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване**

**(ДВ, бр. 27 от 14.04.2015 г., в сила от 14.04.2015 г.)**

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

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

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

1. В чл. 16:

а) алинея 1 се изменя така:

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

б) алинея 3 се отменя.

2. В чл. 17:

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

б) алинеи 2 и 3 се изменят така:

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

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

в) алинеи 4 - 6 се отменят.

3. В чл. 23:

а) алинеи 1 - 3 се изменят така:

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

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

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

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

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

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

„Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги:

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

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата."