**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 2006 г., изм. ДВ. бр.47 от 2008 г., изм. ДВ. бр.64 от 2008 г., изм. ДВ. бр.25 от 2010 г., изм. ДВ. бр.58 от 2010 г., изм. ДВ. бр.105 от 2011 г., изм. ДВ. бр.50 от 2012 г., изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2015 г., изм. и доп. ДВ. бр.8 от 2016 г., изм. и доп. ДВ. бр.61 от 2017 г., изм. и доп. ДВ. бр.7 от 2019 г., изм. и доп. ДВ. бр.56 от 2019 г., изм. и доп. ДВ. бр.9 от 2020 г., изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2021 г.,* ***изм. и доп. ДВ. бр.90 от 2021 г.***

**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.) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно 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 съдействат 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.

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:...........................................(подпис) | Заявител: .........................................................(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 адресПриложени 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:Гр./с. ................................................................ | Подпис:(………………………) |

 |

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.)

