

МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА

ЗАПОВЕД

5.1.2021 г.

X РД09-11/ 05.01.2021

Подписано от: Snezhana Vanchova Stoyanova

гр. София Г.

На основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. и чл. 5, ал. 2 от Устройствения правилник на Министерство на културата

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерството на културата (Вътрешни правила).
2. Отменям заповед № РД09-959/17.11.2017 г. за утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административно обслужване.
3. Вътрешните правила по т. 1 да се предоставят на директорите на дирекции и ръководителите на звена на пряко подчинение на министъра за сведение и изпълнение, които да запознаят подчинените си служители срещу подпис и дата.
4. Копие от списъка на запозналите се служителите да се предостави в отдел „Човешки ресурси“.

Контрол по заповедта възлагам на главния секретар на Министерство на културата.

05.01.2021 г.

X Банов

БОИЛ БАНОВ

Министър на културата

Signed by: Boil Vasilev Banov

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА КУЛТУРАТА

Глава първа
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I
ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

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

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

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

(4) Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги отговорните звена, предоставящи ги, уреждат в своите вътрешни правила за организацията и дейността на звеното.

Раздел II
ФУНКЦИИ

Чл. 2. (1) Дейностите по извършването на административни услуги в министерството се осъществяват от служители на дирекциите с предвидени функционални задължения за тази дейност.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на министерството чрез Фронт офис на принципа „Едно гише“, функционирането на който се осигурява от дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

(3) Фронт офисът на принципа на „Едно гише“ (ЕГ):

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

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

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

Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност в Министерство на културата;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
 5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
 6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
 7. дава информация за хода на работата по преписката;
 8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията на МК по повод осъществяване на административно обслужване;
 9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
 10. осъществява контакт с организирани приемни за извършване на консултации със съответните специализирани звена в сградата на министерството в гр. София, бул. „Александър Стамболийски“ № 17, както и със специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
 11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
 12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
 13. регистрират чрез АИС за документооборот подадените жалби, сигнали, предложения, заявления и запитвания, предоставят на гражданите информационен картон с входящ номер и дата на регистриране на документите.
- (4) Служителите от ЕГ могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в министерството, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
- (5) Всички звена на министерството предоставят на ЕГ цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му по ал. 3.
- (6) Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, изготвят и предоставят на ЕГ контролния списък по ал. 3, т. 6, като при промени своевременно го актуализират.
- (7) Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, извършват консултации с потребителите чрез оповестените начини за контакт с тях.
- (8) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в министерството се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

Раздел III

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на МК, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на министерството.

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

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

Чл. 4. За постигане на по-добра координация и взаимодействие ръководните служители на МК:

- а) обсъждат възникнали проблеми по организацията на работата и набелязват мерки за тяхното отстраняване с цел оптимизиране на работните процеси;
- б) периодично обменят опит и информация;
- в) предлагат актуализиране на вътрешноведомствените документи във връзка с настъпили структурни или нормативни изменения, или за установяване на по-добра координация между структурните звена.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I ОБЩИ ПРАВИЛА И РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ

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

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

Чл. 6. (1) Административното обслужване в МК се изпълнява от служители от дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“, определени по график.

(2) Административното обслужване се заявява в ЕГ в сградата на министерството в гр. София, бул. „Александър Стамболийски“ № 17 в организирано служебно помещение - приемна, в която се извършват консултации от съответните специализирани звена, което е достъпно 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, и са осигурени:

1. информационни табла с актуална информация, написана на български и на английски език;
2. приветлива, чиста и безопасна обстановка; дезинфектанти за ръце и защитни маски за лице - до отмяна на противоепидемичните мерки на територията на Република България, свързани с разпространението на COVID-19;
3. добро осветление, вентилация и/или отопление;
4. място за попълване на заявления;
5. място за подаване на сигнали, жалби и протести, предложения и молби;

6. информационни и други материали – бланки, формуляри, анкетни карти.

(3) Приемната, определена за административно обслужване работи всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа. Обедната почивка от 30 мин. между 12.00 и 13.00 часа в ЕГ се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира и контролира от непосредствения им ръководител. За осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време, по време на задължително регламентирания почивки служителите се заместват.

(4) Информация за административното обслужване се получава и чрез централен телефонен номер на МК – 02/94 00 900, на информационните табла и на Интернет страницата на министерството.

(5) 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.

(6) Служителите по ал. 1 изпълняват административното обслужване по начин, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Министерството на културата и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп — на място, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

Чл. 7. (1) Заявяването на административни услуги на място се извършва в ЕГ.

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

Електронна поща на министерството: press@mc.government.bg;

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), която е поддържана от ДАЕУ представлява препоръчана електронна поща;

3. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПЦЕАУ), поддържан от ДАЕУ.

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

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

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

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

(2) Служител, отказал да предостави искана информация по служба носи дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

Чл. 9. Писмените искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на министерството, независимо от начина на тяхното постъпване, и се обработват съгласно Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност в МК.

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

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

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

Чл. 11. Достъпът до регистри и масиви с информация, необходим за извършване на административна услуга, се разрешава от ръководителя на звеното, предоставящо административната услуга или по преценка от Главния секретар на МК.

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

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

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

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.

(4) Връчването на документи, създадени в резултат на извършена електронна административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва по реда на чл. 26 от ЗЕУ.

(5) Връчването на документи по електронен път, свързано с предоставянето на електронна административна услуга се осъществява и чрез системата за сигурно електронно връчване.

Раздел II СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

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

(2) МК осигурява по служебен път документи, 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, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато закон предвижда, МК служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги.

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

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

(2) По време на прегледа на информацията по ал. 1, задължително присъства предварително определен служител от звеното в министерството, което съхранява съответните документи.

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

(2) Данните, на които министерството е първичен администратор се изпращат служебно и безплатно на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

(3) Данните по ал. 2 се предоставят от министерството по реда на Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност в МК и настоящите правила.

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

Глава трета АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

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

1. Фронт офиса „Едно гише“.
2. Интернет страницата на министерството на интернет адрес: <https://www.mc.government.bg/bg>.
3. Регистъра на услугите на интернет страницата на Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията на интернет адрес: http://iisda.government.bg/adm_services/services.
4. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от ДАЕУ, за електронните административни услуги на МК на интернет адрес: <https://egov.bg/wps/portal/>.

Чл. 18. (1) Административните услуги, предоставяни от МК се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до Главния секретар, който възлага на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(3) Заявяването за вписване в Регистъра на услугите се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(4) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва от служителите, определени със заповед на министъра на културата в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Вписването и актуализацията на задължителната информация на интернет страницата на министерството за административните услуги се извършва от дирекциите, предоставящи услугите съгласно нормативните изисквания; посочени в приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, съдържащи се и в приложение № 2 на настоящите Вътрешни правила.

(6) Вписаната информация за всяка една от предоставяните административни услуги във всички информационни средства трябва да съдържа и останалата нормативно приложима информация, посочена в приложение № 2 на настоящите Вътрешни правила.

(7) Вписването и актуализацията на информация на ЕПДЕАУ се извършва от дирекциите, предоставящи електронните административни услуги чрез директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

Чл. 19. (1) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

(2) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове, освен ако в нормативния акт не е указан друг срок.

(3) Актуализацията на информацията се извършва едновременно във всички информационни средства посочени в чл. 18.

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни и регистри са в съответствие с вписаните такива в Регистъра на услугите на Административния регистър.

(5) Директорите на дирекции, съобразно своята компетентност са длъжни писмено да информират директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“:

1. за настъпили нормативни промени, свързани с предоставянето на административна услуга в тридневен срок от публикуването на промяната в Държавен вестник и за необходимост от предприемане на действия в неговата компетентност.

2. за предприети действия по актуализацията на информацията за административната услуга в тридневен срок от публикуването ѝ.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по този раздел се извършва от Главния секретар на министерството и от директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“.

Раздел II ПРЕДОСТАВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 20. МК предоставя следните административни услуги, вписани в Регистъра на услугите:

1. 296 Регистриране на лицата, които имат право да извършват дейности по консервация и реставрация на културни ценности;
2. 297 Регистрация на лицата, извършващи търговска дейност с културни ценности;
3. 302 Регистрация на дейност по колективно управление на права;
4. 303 Регистрация на наименованията на артистични групи;
5. 304 Съгласуване на заданията за проектите на постоянните експозиции на музеите;
6. 329 Регистрация на специални технически средства за извършване на теренни проучвания;
7. 509 Регистриране на лицата с право на участие в комисия за идентификация на културни ценности;
8. 510 Разрешение за създаване на обществени колекции;
9. 516 Разрешение за създаване и закриване на частни музеи;
10. 544 Заличаване на регистрация за дейност по колективно управление на права по писмена молба на регистрираното лице;
11. 545 Издаване на разрешения за извършване на редовни теренни археологически проучвания от български специалисти или включени в международни научно-изследователски проекти;
12. 548 Съгласуване на инвестиционни проекти за изграждане и поставяне на паметници, монументално-декоративни структури и елементи в публични пространства в урбанизирани и извънселищни територии, както и тяхното премахване;
13. 711 Съгласуване на планове за опазване и управление, устройствени схеми и планове и специфичните правила и нормативи към тях, както и заданията за тяхното изготвяне за защитени територии на недвижимото културно наследство;
14. 712 Съгласуване на инвестиционни проекти и искания за намеси в защитени територии за опазване на културното наследство, в случаите, определени в Закона за културното наследство;
15. 925 Утвърждаване на тарифите за размера на възнагражденията, събирани от организациите за колективно управление на права;
16. 926 Прекратяване на временния режим за опазване на декларираната недвижима културна ценност;
17. 948 Издаване на разрешение за изработка на копие и реплика на културни ценности със световно и национално богатство;
18. 1128 Издаване на разрешение за извършване на консервация и реставрация на движими културни ценности, национално богатство;
19. 1129 Издаване на декларативен акт, с който се определя научната и културна стойност на недвижимата културна ценност, предварителната и класификация и временните режими за нейното опазване;
20. 1130 Издаване на разрешение или сертификат за износ и временен износ на движими културни ценности от територията на страната;
21. 1136 Съгласуване на заданията за проектите на музейните сгради;
22. 1176 Издаване на разрешение за извършване на тръжна дейност с предмет културни ценности;
23. 1378 Регистриране на организациите, подпомагащи културата;

24. 1379 Регистриране на меценатите;
25. 1381 Представяне на статут на недвижима културна ценност в определяне на окончателната класификация, категоризация и режими за опазване;
26. 1605 Регистриране на културни организации и институти;
27. 1607 Извършване на промени в регистрацията на дейност по колективно управление на права и/или изменение на издадено удостоверение;
28. 1608 Промяна на статута на недвижима културна ценност, както и отписването от Националния регистър на недвижимите културни ценности;
29. 1637 Извършване на справки и/или издаване на документи за обстоятелствата, вписани в Регистъра на наименованията на артистични групи;
30. 1640 Предоставяне на статут, „национално богатство“ на движима културна ценност и издаване на паспорт на движима културна ценност, вписана в регистъра на движимите културни ценности, придобили статут на „национално богатство“;
31. 1641 Регистриране на обществени библиотеки;
32. 1842 Заверка на документи, издадени от МК и/или ведомствата на които е правоприемник, от ВРБК към министъра на културата, подлежащи на легализация и използване в чужбина;
33. 2800 Издаване на удостоверение за вписване в публичния регистър на народните читалища и читалищните сдружения;
34. 2804 Регистриране на лицата, имащи право да извършват теренни археологически проучвания;
35. 2915 Разрешение на музеите да участват в търг с културни ценности;
36. 2987 Предоставяне на писмено съгласие за промяна на предназначението на сграда или част от сграда, определени за обекти на културата;
37. 2988 Предоставяне на писмено съгласие за изменение на подробни устройствени планове за промяна на предназначението на урегулирани поземлени имоти, отредени за обекти на културата;
38. 2989 Освобождаване на организации и институции от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение;
39. 2993 Включване на недвижима културна ценност в Индикативната листа за културно и природно наследство на Република България.;

Чл. 21. МК предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Чл. 22. (1) Срокът за отговор на запитвания, постъпили в МК е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

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

Чл. 23. (1) Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено

предоставянето на конкретната услуга са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

(3) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, допълнително се предоставя информация за това в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, на интернет страницата на министерството, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДАЕУ.

Чл. 24. Таксите за предоставяните от МК услуги могат да бъдат заплатени по банков път, в ЕГ чрез ПОС-терминал или чрез Портала за електронни плащания, поддържан от ДАЕУ на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>.

Глава четвърта **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 25. (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност в МК, вкл. и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.

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

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

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

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

Чл. 26. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга, извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението и наличието на приложения, както следва:

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

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

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

4. Наличието на приложения:

а) заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;

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

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

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

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

(4) Заявяването се извършва със заявление, съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

Глава пета

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 27. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги (директори на дирекции). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 3, ал. 2 и на изрично определените в настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Чл. 28. Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от Инспектората на МК.

Глава шеста

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА

Чл. 29. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на МК и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. анализ на вторична информация.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЕГ и пускане в нарочно определена и обозначена кутия или чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на министерството и изпращането му на електронната поща на министерството. Кутията за преглед на пуснатите анкети се отваря два пъти в годината под ръководството на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“. Получените по електронен път анкети се предоставят на директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

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

Чл. 30. (1) Данните по чл. 29 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване и при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Анализите по ал. 1 се изготвят от дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“ и не по-малко от веднъж годишно се огласяват на интернет страницата на министерството или по друг подходящ начин, предложен от дирекция „Връзки с обществеността и протокол“.

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

Чл. 31. При работата с потребители служителите на МК спазват „Хартата на клиента“ и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на настоящите правила:

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

2. „Административна услуга“ е:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. „Регистър“ е структурирана база данни, чието предназначение е да съхранява и да бъде доверен автентичен източник на данни, за който съществува нормативно основание и нормативно определен ред за вписване, заличаване и/или удостоверяване на обстоятелства. При необходимост данните в регистъра подлежат на логическа обработка. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

8. „Удостоверителна административна услуга“ е административна услуга, в резултат на която се издава официален документ, удостоверяващ факти, обстоятелства, права, задължения или тяхната липса, представляващи законен интерес за физически или юридически лица или изискуеми от трето лице на валидно правно основание. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

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

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

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

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

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

Наредбата за административния регистър).

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

11. „Първичният администратор на данни“ е административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни. Той предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях. (Чл. 2, ал. 2 от ЗЕУ).

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

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

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

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

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

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

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МК се издават на основание чл. 1 от Наредбата за административното обслужване (обн., ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г., посл. изм. и доп., бр. 9 от 31.01.2020 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 3. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 4. Настоящите правила са задължителни за всички служители на МК и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§ 5. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД09-11./05.01.2011 г. .

Приложение № 1 към чл. 10, ал. 1
на настоящите Вътрешни правила
(примерен образец)

МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА

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 ЕГ

По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно
лице:.....

(подпис)

Заявител:
.....

(подпис)

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

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. (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.

(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 върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(6) Административните органи посочват в информацията по 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) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 – 6 се извършват от главния секретар/постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната/секретаря на общината, като това се включва в длъжностната му характеристика. Организацията по изпълнението на задълженията по ал. 1 – 6 в Министерството на вътрешните работи се извършва от административния секретар, а контролът по изпълнението – от министъра на вътрешните работи.

Чл. 17. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

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

(3) 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.

Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване

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. Информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, 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 са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) ниво на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
 - д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
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. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.
15. За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:
 - а) предметната област, за която се отнася;
 - б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЕГИСТЪР

Раздел III.

Подлежащи на вписване обстоятелства в Административния регистър

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

1. наименованието и уникалният идентификатор съгласно Регистъра на услугите;
2. правното основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт;
3. органът, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт; в случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт;
4. информация за Центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време;
5. процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изискванията и необходимите документи; в случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът;
6. образците на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт;
7. начини на заявяване на услугата;
8. информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) нивото на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като, в случай че е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
9. срокът на действие на документа/индивидуалния административен акт;
10. такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане;
11. органът, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата;
12. редът, включително сроковете за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата;
13. електронен адрес за предложения във връзка с услугата;
14. начини на получаване на резултата от услугата.

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

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

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

Чл. 26. Вписването в Административния регистър на обстоятелствата по чл. 25, ал. 1 и 2 и промените в тях се извършва от определените по реда на чл. 6, ал. 1 служители на административната структура, предоставяща услугите, в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС

Съдействие и информация от административните органи

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

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

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

ЗАКОН ЗА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ

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

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

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

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

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

(5) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление", и се вписват в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

(6) Електронните образци на резултати от услугата са по модел, утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление", и се вписват в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

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

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

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

(4) Доставчиците оповестяват публично официалната си интернет страница.

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

1. наименование;
2. седалище и адрес;
3. адреси на териториалните звена, ако такива са установени и са различни от адреса по т. 2;
4. (изм. - ДВ, бр. 50 от 2016 г., в сила от 01.07.2016 г.) данни за кореспонденция, включително телефон, електронен адрес и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;
5. актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
6. уникален идентификатор;
7. информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;
8. информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;
9. информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;
10. друга информация, предвидена в нормативен акт.

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

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

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

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

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