



МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА  
ЦЕНТЪР НА ПРОМИШЛЕНОСТТА  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В МОСКВА

117570 Москва  
ул. „Красного маяка”, д. 24  
<http://www.cprb.ru>

тел.: (+7 495) 726 58 00  
факс: (+7 495) 726 58 90  
e-mail: [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru)

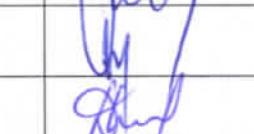
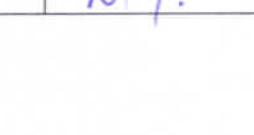
УТВЪРДИЛ:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР  
БИСЕР СТАМБОЛИЕВ



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

за предоставянето на административни услуги и комплексно  
административно обслужване на Центъра на промишлеността на  
Република България в Москва

	Име	Подпись
Изготвили:	Й. Ласков	
	К. Ганев	
	Р. Радева	
	Д. Илиева	

МОСКВА

Февруари 2021 г.

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**за предоставянето на административни услуги и комплексно административно обслужване на Центъра на промишлеността на Република България в Москва**

### **Глава първа ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ Раздел първи Предмет и обхват**

**Чл. 1. (1)** Настоящите Вътреши правила за организацията на административното обслужване в Центъра на промишлеността на Република България в Москва (ЦПРБМ) уреждат въпроси, свързани с предоставяните административни услуги и регулират взаимодействието между служителите при осъществяване на административното обслужване.

**(2)** Правилата се прилагат за всички служители на ЦПРБМ, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

### **Раздел втори Функции**

**Чл. 2. (1)** Дейностите по извършването на административни услуги в ЦПРБМ се осъществява от Главния секретар.

**(2)** При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на ЦПРБМ чрез Главния секретар, който:

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 съответните служители, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съгласно установения в нормативните документи 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 служители от администрацията по повод осъществяване на административното 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 със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

**(3)** Служителите, работещи експертно по преписките, могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от останалите служители, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**(4)** Всички служители на ЦПРБМ предоставят цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите по ал. 2.

**(5)** Служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяванена административно обслужване, изготвят и предоставят контролния списък по ал. 2, т. 6, като при промени своевременно го актуализират.

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

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

### **Раздел трети**

#### **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, Етичния кодекс на ЦПРБМ, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на ЦПРБМ, съобразно функциите, заложени в Устройствения правилник на ЦПРБМ.

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

- осигурят равен достъп до административните услуги;
- предоставят качествени услуги;
- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
- имат отзивчиво отношение към потребителите на услуги, да не уронват престижа на ЦПРБМ и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
- изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложени в Административнопроцесуалния кодекс;
- осигуряват надеждна обратна връзка с потребителите;
- следят за добри практики, прилагани в други администрации;
- сигнализират и докладват на Директора на ЦПРБМ при получени сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

**Чл. 4. (1)** Главният секретар може да поиска от Директора на ЦПРБМ да бъдат осигурени средства или предприети мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация на служителите, участващи в предоставянето на административни услуги.

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

**Глава втора**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**Раздел I**  
**Общи правила и ред за регистрация**

**Чл. 5. (1)** Организацията по предоставянето на административни услуги в ЦПРБМ се извършва от Главния секретар.

**(2)** Главния секретар е отговорен за разпределението на дейностите и задачите по предоставянето на всяка конкретна услуга.

**Чл. 6. (1)** Административното обслужване в ЦПРБМ се изпълнява от служители на администрация, определени от Главния секретар.

**(2)** Административното обслужване се заявява в Център за административно обслужване:

1. в деловодството на Центъра на адреса - Руска федерация 117570 Москва, ул. Красного маяка, дом 24;

2. на административния адрес на ЦПРБ в Република България - 1797 София, ул. „Лъчезар Станчев“ № 13, офис 601/602

3. на телефон: (+7 495) 726 58 00, +359 2 873 55 58

4. по факс : : (+7 495) 726 58 90, +359 2 873 55 58

5. на електронен адрес : [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru)

6. устно.

**(3)** Местата, определени за административно обслужване, работят всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа.

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

**(5)** Служителите по ал. 1 изпълняват обслужване на принципа „едно гише“, който цели:

а. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на ЦПРБМ и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп – обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с универсален електронен подпись;

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

**Чл. 7. (1)** Заявяването на административни услуги на място се извършва по посочения в чл. 6 ред.

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

1. Официалната електронна поща на ЦПРБМ: [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru);

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

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

**(3)** Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните система, 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. 188 и следващите от Кодекса на труда.

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

**Чл. 10. (1)** Исканията, отправени устно се отразяват в Протокол за устно заявяване на услуги, който се попълва от служител, предоставящ административната услуга или от служител от деловодството на ЦПРБМ.

**(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 Главния секретар на ЦПРБМ.

**Чл.12. (1)** Представянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва от определен от Директора служител, чрез лицензиран пощенски оператор, 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.

## **Раздел II**

### **Служебно начало**

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

**(2)** ЦПРБМ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

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

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

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

**(2)** По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от администрацията на ЦПРБ, който съхранява съответните документи.

**Чл. 15. (1)** В случай, че ЦПРБМ по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и се изменят или заличават тези данни, Главният секретар е отговорен за определянето и изпълнението на задълженията на ЦПРБМ като първичен администратор на данни по смисъла на Закона за електронното управление.

**(2)** Данните, на които ЦПРБМ е първичен администратор, се изпращат служебно и безплатно на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организацията, 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 ЦПРБМ по реда на Правилника за документооборота и настоящите правила.

**Чл. 16.** Главният секретар носи отговорност за организиране на служебното начало в ЦПРБМ при извършването на административни услуги от компетентността на ЦПРБМ.

## Глава трета

### АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

#### Раздел I

#### Информация за услугите

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

1. Деловодството на ЦПРБМ.

2. Интернет страницата на ЦПРБМ на интернет адрес <https://www.cprb.ru>

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](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 ЦПРБМ на интернет адрес: <https://egov.bg/wps/portal/>.

**Чл. 18. (1)** Административните услуги, предоставяни от ЦПРБМ, 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 ЦПРБМ, възлага на служителя, който прави вписвания в Административния регистър, да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

**(3)** Заявяването за вписване 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)** Вписането в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва от служител, определен със заповед на Директора на ЦПРБМ, в срок 3 дни от деня на вписането, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

**(5)** Вписането и актуализацията на задължителната информация на интернет страницата на ЦПРБМ за административните услуги се извършва, съгласно нормативните изисквания, посочени в приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, съдържащи се и в приложение № 4 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 № 4 на настоящите Вътрешни правила.

**Чл. 19.** **(1)** Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на Главния секретар.

**(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)** Главният секретар, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл. 17 от Наредбата за административното обслужване е длъжен писмено да информира Директора:

1. за настъпили нормативни промени, свързани с предоставянето на административна услуга, в тридневен срок от публикуването на промяната в Държавен вестник за необходимост от приемане 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 Директора на ЦПРБМ.

## Раздел II

### Представяни административни услуги

**Чл. 20.** ЦПРБМ предоставя следните услуги, предоставяни от всички администрации:

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 3 Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
3. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
4. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

**Чл. 21.** **(1)** Срокът за отговор на запитвания, постъпили в ЦПРБМ 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. 22.** **(1)** Служителите, 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, служителите, в чието функции е предвидено представянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това представяне 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, интернет страницата на ЦПРБМ, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДАЕУ.

**Чл. 23.** Административните услуги, оказвани от Центъра, се предоставят бесплатно.

## Глава четвърта

### КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 24. (1)** Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Правилника а документооборота в ЦПРБМ, вкл. и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.

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

(3) ЦПРБМ е задължен да предприеме действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в ЦПРБМ или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(4) Служителите, предоставящи административната услуга могат да изискват незабавно информация или документи от други служители на ЦПРБМ, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(5) Служителите в ЦПРБМ, 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. 25. (1)** При подадено заявление за комплексно административно обслужване, служителите, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

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

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

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

3.1. на мястото на заявяване;

3.2. на посочен точен и актуален адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

4. приложения:

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

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

4.3. документ за платена такса, ако такава се изиска.

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

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

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

## Глава пета

### КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 26.** Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от Главния секретар.

**Чл. 27.** Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 3, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

**Чл. 28.** Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от Директора.

## Глава шеста

### МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

**Чл. 29. (1)** За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ЦПРБМ 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 консултивни органи;
7. анализ на вторична информация.

**(2)** Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦПРБМ и пускане в нарочно определена и обозначена кутия и чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на министерството и изпращането му на електронната поща на ЦПРБМ. Кутията за преглед на пуснатите анкети се отваря два пъти в годината. Получените по електронен път анкети се предоставят на Главния секретар и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

**(3)** Получените похвали на служителите 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 Комисия, назначена със Заповед на Директора и не по-малко от веднъж годишно се огласяват на интернет страницата на ЦПРБМ или по друг подходящ начин.

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

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

## Глава седма

### ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

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

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

#### **2. "Административна услуга" е:**

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

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

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

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

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

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

**4. "Комплексно административно обслужване"** е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събиращи 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/EO).

**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/EO).

**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 организацията, 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**

§ 1. Вътрешните правила за предоставяне на административни услуги и комплексно административно обслужване в ЦПРБМ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (обн., ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г., посл. изм. и доп. ДВ, бр. 56 от 16.07.2019 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № 217/15.02.2021 на Директора на ЦПРБМ.

Приложение № 1

До  
Директора  
на Центъра на промишлеността  
на Република България в Москва

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

за извършване на административна услуга

От

постоянен адрес: гр./ с.....

ул. /ж.к/.....

тел. ...., факс.....,

електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за извършване на следната административна услуга:

Извършване на консултации, 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:

.....  
.....  
.....

Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;  
 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);  
 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Във връзка с производството прилагам следните документи:

1.....

2.....

3.....

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 ЦПРБМ
- По електронен път на електронен адрес.

Заявител:

.....

Дата:

Подпись:

Приложение № 2

До  
Директора  
на Центъра на промишлеността  
на Република България в Москва

ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От

постоянен 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.

3.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

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 ЦПРБМ
- По електронен път на електронен адрес.

**Приложени документи:**

- Заявление до компетентния орган, по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр. / с. ....

Подпис:

/......./

ЦЕНТЪР НА ПРОМИШЛЕНОСТТА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В МОСКВА

ПРОТОКОЛ

Днес .....

служителят

.....

на длъжност

.....

в Дирекция «Администрация» на Центъра на промишлеността на Република България в Москва,

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 ЦПРБМ
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице

Заявител:

.....  
(подпис)

.....  
(подпис)

**НОРМАТИВНИ РАЗПОРЕДБИ, КАСАЕЩИ ЗАДЪЛЖИТЕЛНАТА  
ИНФОРМАЦИЯТА 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) 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.

**Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1**

**Задължителна информация относно предоставяните административни услуги:**

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

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

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

4. 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 формуларът 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 формуллярът 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 начин 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. Вписането 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 вписането, 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 организацията 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 организацията 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 организацията, 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 организацията, 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 и;
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.