

ОБЩИНА БАНИТЕ, ОБЛАСТ СМОЛЯН  
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ



Баните–п.к.4940, област Смолян, улица " Стефан Стамболов "-№ 3,  
БУЛСТАТ:000614952  
централа: тел.: ( 03025 ) 22 20  
e-mail: banite@banite.egov.bg, Информационен сайт: www.banite.egov.bg

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В**  
**ОБЩИНА БАНИТЕ**



Утвърдил,

**ЗДРАВКО ПАТЕВ**

Секретар на община Баните

**01.04.2022 г.**

## **Раздел I.**

### **Предмет, обхват и действие**

**Чл.1.** Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Баните служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия и имат за цел:

1. Улесняване на потребителите при получаване на информация, относно видовете административни услуги, извършвани от община Баните
2. Регламентиране реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в община Баните.
3. Регламентиране начините на обратна връзка с потребителите.
4. Повишаване качеството и ефективността на работата на администрацията.

## **Раздел II.**

### **Принципи на административното обслужване**

**Чл.2.** Административното обслужване в Община Баните се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс/АПК/, Наредбата за общите правила за административното обслужване и Хартата на клиента на Общината, както и при гарантиране на:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. Стандарти за качество на административното обслужване;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. Измерване на качество на предоставяните услуги и удовлетвореността на потребителите;
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;

9. Пресичане на възможностите за корупция

**Чл.3.** 1) Отдел „Административно-правно обслужване” организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл.5, ал.1.

3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване са отразени в картата на клиента, поставена на достъпно и видно място в отделите по чл.4, ал.1 и на разположение на потребителите на интернет страницата на община Баните.

### **Раздел III.**

#### **Организация на административното обслужване**

**Чл.4. (1)** Административното обслужване в община Баните се осъществява чрез:

1) „Център за административно обслужване” /ЦАО/, обозначен с указателни табели на български и английски език, на сградата на община Баните с адрес с. Баните, ул. „Стефан Стамболов“ № 3,

2) Гише „ГРАО“ и Гише „Местни приходи“ намиращи се в с. Баните, ул. „Стефан Стамболов“ № 3.

3) Кметствата и кметските наместничества на територията на общината се осъществява от определени служители под ръководството на секретаря на общината.

ЦАО е оборудван с указателни табели на български и английски език. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания; мястото е обозначено със съответния знак и е разположено до достъпните входи на сградата.

Звената за административно обслужване са обозначени с указателни табели и достъпни за хора с увреждания, възрастни и хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения

**Чл.5.** Работното време за работа с граждани е:

1) Административното обслужване на гражданите и бизнеса се осъществява чрез две гишета в ЦАО (Деловодство и Жалби”; „Кадастър и Общинска собственост“), като работното време е от 8.00ч.– до 12.00ч. и от 13.00 до 17.00ч. от понеделник до петък.

2) Работното време за работа с клиенти на гише „ГРАО“ е от 8:00 до 17:00 с обедна почивка от 12:00ч. до 13:00 ч.

3) Работното време за работа с клиенти на гише „Местни приходи“ е от 8.00ч.– до 17.00ч. с обедна почивка от 12.00ч. до 13.00ч.

4) Работното време на кметствата и кметските наместничества е от 08:00 до 17:00ч. с обедна почивка от 12:00 до 13:00 ч.

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

(4) Административното обслужване в община Баните се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена на общинската администрация и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

**Чл. 6** (1) При осъществяване на административното обслужване служителите в звената за административно обслужване имат следните задължения:

1. Да се отнасят учтиво и с уважение към посетителите и да не проявяват агресивно поведение;
2. Да бъдат внимателни и търпеливи към клиенти и предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
4. в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки;
5. да прилагат принципа на Комплексно административно обслужване, като работят съвместно със служителите от други дирекции и отдели и администрации, ако е необходимо.
6. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

7. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
8. приемат заявления и искания (по образец), жалби и протести, сигнали и предложения;
9. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
10. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга,
11. дават информация за хода на работата по преписката;
12. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
13. да предоставят исканите документи;
14. да спазват конфиденциалност, относно всички искания, запитвания, предложения, сигнали;
15. осъществяват контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
16. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга.
17. да се легитимират пред клиента чрез носения от тях отличителен знак – бадж със снимка и данни за имена, длъжност, администрация, звено, към които принадлежат;

(2). Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Община Баните, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

## **Раздел IV.**

### **Канали за достъп**

**Чл.7.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата и информационните табла на община Баните:

1. предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи „Център за административно обслужване” /ЦАО/”, телефонен номер, поща, Интернет страница, електронна поща и др., в зависимост от потребностите на потребителите;
2. предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на гражданите и бизнеса, включително осигуряване на необходимите средства за предоставяне на услуги за лица с различни увреждания.

3. осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребители с различни потребности да получат необходимото внимание и уважение при осъществяване на административното обслужване.

## Раздел V.

### Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

**Чл.8. (1)** ЦАО осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на община Баните.

**(2)** Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл.9. (1)** Информация за предоставяните от община Баните услуги може да бъде получена от:

1. „Център за административно обслужване” /ЦАО”, с.Баните, ул. „Стефан Стамболов” № 3, телефон:03025/ 2220 вътр.125, гише „Местни приходи” на телефон: 03025/ 2220 вътр. 117 и гише „ГРАО” на телефон: 03025/ 2220 вътр.106
2. интернет адрес [www.banite.egov.bg](http://www.banite.egov.bg) ;
3. информационните табла в ЦАО.
4. Регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg/>

**(2)** Образците на заявления /искания /за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в ЦАО, гише „Местни приходи”, гише „ГРАО”, за предоставяните от тях услуги;
2. на интернет страницата: [www.banite.egov.bg](http://www.banite.egov.bg), с възможности за изтегляне и подаване.

**Чл.10. (1)** Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация;

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни източници – брошури, диплянки, информационни табла, ел. табло, интернет страницата на общината и др.;

(3) 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.

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от структурните звена, съгласувано и одобрено от секретаря на общината.

## Раздел VI.

### Служебно начало

**Чл.11.** Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

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

**Чл.13** Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

**Чл.14** (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги и приложенията към тях, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез ЦАО, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I от Административно процесуалния кодекс.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(5) 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; цената за пощенската услуга се заплаща от административния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(6) В звената за административно обслужване се приемат заявления/ искания, които се отнасят до комплексно административно обслужване.

- Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2).

- В заявлението се посочват:

- наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
- информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа;
- начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

При подаване на заявлението заявителят заплаща на органа съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Към заявлението се прилагат:



- попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;
- информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
- документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

## **Раздел VII.**

### **Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване**

**Чл.15. (1)** За навременното и пълно осигуряване на информация, необходима на служителите от ЦАО, ръководителите и служителите в структурните звена в община Баните се задължават:

1. Да подават в три дневен срок на съответния служител по компетентност всички актуализации на информация в Центъра;
2. Да подават информация за предстоящи търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на община Баните;
3. Да подпомагат на служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

**(2)** Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена от община Баните, когато тя е необходима във връзка с предоставяне на услуги в реално време.

**Чл.16. (1)** **Всички документи във връзка с предоставянето на административни услуги се приемат и предават на потребителите от служителите в ЦАО, гише „Местни приходи“ и гише „ГРАО“.**

**(2)** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. Да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;
2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за Държавния архивен фонд;
3. Да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. Да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. Да предоставят незабавно за регистрация не заведени преписки, кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. Да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани или са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. Да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата писмено за причините налагащи удължаване на срока;
8. При отсъствие/отпуск, болнични, командировка/ да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
9. При напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. Да предават документите за експедиция в деловодството с: - точен адрес/пощенски код, област, община, населено място, улица, №, трите имена на получателя, наименование на организацията/; - с входящия номер на писмото на което се отговаря.

**(3)** При осъществяване на административното обслужване, служителите в ЦАО се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение №3.

**(4)** При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение №4.

(5) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в ЦАО прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър и използват унифицирани заявления съгласно Приложение №5.

**Чл.17.** Ръководителите на структурните звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система „Акстър” за регистрация и контрол на документооборота;
2. Да контролират движението на документите и на изпълнението им в електронната система „Акстър”, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. Да определят заместник по изпълнението на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.
4. При напускане на длъжността от служителя предава с протокол служебната документация.

**Чл.18. (1)** Когато заявления на граждани и организации, актове на съда, както и актове на административни и други органи постъпват на хартиен носител, те се въвеждат в деловодната система на общината с описание и сканиране на самите документи по начин, позволяващ разчитането им. Внесените на хартия документи остават в общината.

(2) След като се заведат и регистрират чрез електронната система „Акстър” за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**Чл.19. (1)** Кметът, заместник кметовете, секретарят на общината преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването като ги насочват към съответните директори на дирекции, началници на отдели или други структурни звена и /или отделни служители на администрацията.

(2) Ръководителите на отдели и други структурни звена възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, указания към него, срок за изготвяне, дата на резолиране и подпис на резолирания.

**Чл.20. (1)** Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копия от

материала се изпраща до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движението на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система на общината.

(2) Служителите, до които се отнасят резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнение на задачата е на първия посочен в нея;

(4) Всички изпълнители на задачата са длъжни да изпратят становище и отговора си на първия посочен в резолюцията за обобщаване в срок, който е не по-малко от един работен ден преди крайния срок.

(5) След обобщаване на становищата първия посочен в резолюцията изпраща доклад до резолиращия ръководител.

(6) Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай всички се подписват за съставители.

**Чл.21.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административната услуга се издават и подписват от кмета на общината, при негово отсъствие от упълномощен заместник кмет или друг служител, при наличие на делегирани права по смисъла на Закон за местното самоуправление и местната администрация или друг специален закон.

**Чл.22.** Упълномощаването се извършва със заповед, в която изрично се изброява обема и вида на дейностите и лицата, които се упълномощават да подписват от името на кмета на общината.

**Чл.23.** При предоставяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага първичния документ или преписката по повод на който е съставен.

**Чл.24. (1)** Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане печата на общината. Всички документи се предават, подписани, правилно оформени и адресирани, като се предоставят и указания за начина на изпращане. Документите се окомплектоват с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране, който остава заедно с преписката при отговарящия за изпълнението.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

## Раздел VIII.

### Взаимодействие с потребителите на услуги

**Чл. 25.** Административното обслужване в общинската администрация се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в общинската администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи на български език и английски език.
2. при водене на телефонни разговори, служителите в общинската администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име и администрацията, на която принадлежат;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал срокът за отговор е веднага, или не по-късно от 20 минути,;
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.
6. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.
7. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише)

**Чл. 26 (1)** Община Баните приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред община Баните потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани и организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания приети от служителите от ЦАО, се регистрират по общия ред съгласно Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив, и Устройствения правилник на общината.

(4) Исканията внесени устно се отразяват в протокол подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило и се регистрират по общия ред съгласно Инструкцията за организация на деловодната дейност и общинския архив.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Баните.

(6) За исканията подадени по пощата, включително и по електронната в извънработно време, сроковете за приемане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

**Чл. 27. (1)** Община Баните изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на „бързи” и „експресни” услуги посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Баните.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Баните, приета от ОбС Баните и достъпна през сайта на общината.

**Чл. 28.** При работа с клиенти служителите от ЦАО спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Баните с Хартата на клиента и настоящата наредба.

**Чл. 29. (1)** Община Баните създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания в ЦАО;
2. Пощенска кутия за сигнали срещу корупция във фойето на общината;
3. Пощенска кутия на западния вход на общината;
4. Възможност за подаване Анкетна карта за коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция в общинска администрация на сайта на община Баните.

**(2)** Община Баните проучва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

**(3)** Получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с НПО на гражданите и бизнеса и представителите на гражданското общество.

**(4)** В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, НПО на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях.

## **Раздел IX.**

### **Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен**

**Чл. 30.** Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

**Чл.31. (1)** При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

**(2)** Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез справки в междурегистровия обмен на данни RegiX;

4.Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

**Чл.32. (1)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**Чл.33. (1)** Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

**Чл.34.** Въз основа на получената вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

**Чл.35.** Издаденото удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

**Чл.36.** За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност и документооборота.



**Чл.37.** Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

## Раздел X

### Предоставяне на електронни административни услуги

**Чл.38.** „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 и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

г) ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

д) В Община Баните се предоставят електронни услуги от първите три нива.

**Чл.39.(1)** Електронните административни услуги се предоставят изцяло автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице.

(2) Община Баните осигурява възможност на гражданите и организациите да извършват по електронен път други правно значими действия (разплащания, предоставяне на данни) по реда за предоставяне на електронни административни услуги.

**Чл.40.** При изграждането на електронни административни услуги ръководителите на Община Баните се стремят да следват следните принципи и препоръки:

1. да идентифицират нуждата от въвеждане на електронна административна услуга и анализ на потребителските потребности;

2. да използват гъвкави методологии при дефинирането и изграждането на електронни административни услуги;

3. да извършват оценка на информационната сигурност и защитата на личното пространство с оглед въвеждането на електронната административна услуга;

4. да подготвят план за действие в случай на технологична невъзможност за предоставяне на административната услуга по електронен път;

5. да насърчават гражданите да използват електронната административна услуга;
6. да събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга.

**Чл.41.**(1) Електронните административни услуги се предоставят в съответствие с принципите на комплексното административно обслужване по смисъла на АПК.

(2) Община Баните предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги, включително чрез официалната интернет страница и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги до следната информация:

- 1.наименование;
- 2.седалище и адрес;
- 3.адреси на териториални звена, ако такива са установени и са различни от адреса по т.2;
- 4.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 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;

**Чл.42.**Община Баните предоставя на получателя на административна услуга достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за получателя, във връзка с предоставяне на услугите по начин, който позволява тяхното съхранение и възпроизвеждане.

## **Раздел XI**

### **Приемане на заявления за електронни административни услуги**

**Чл.43.** (1)Заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс на съответната информационна система или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност.

(2)При липса на информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл. 36 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и изпращането му на официалния адрес на електронната поща на Община Баните.

(3)Община Баните оповестява чрез официалната си интернет страница и чрез единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи.

(4) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

(5) Интегритетът на заявлението и валидността на електронния подпис се установяват автоматично или по изключение – ръчно, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(6) На заявителя се дава възможност да разглежда подадените от него заявления.

(7) Заявление може да се подаде и чрез пълномощник или посредник, което се указва при заявяване на услугата. Подаващият заявлението прилага съответния документ за упълномощаване или посредничество.

(8) Когато заявлението се подава от пълномощник чрез електронно овластяване по Закона за електронната идентификация, пълномощно не се прилага.

(9) Когато заявление или акт се подава на хартиен носител се въвежда в деловодната система „Акстър” с описание и сканиране на самите документи по начин позволяващ разчитането им.

(10) Документите, подадени по електронен път, се приемат от лица, определени от Кмета на Община Баните.

## Раздел XII

### Електронни плащания

**Чл.44.** (1) Община Баните, като доставчик на електронни административни услуги е длъжна да приема плащания на такси във връзка с предоставяните електронни административни услуги чрез електронни платежни инструменти, в съответствие със Закона за платежните услуги и платежните системи.

(2) В основанието за всяко плащане се използва уникален идентификатор, свързан с извършването на съответната услуга.

(3) Не може да се изисква прилагане на копие от платежен документ като средство за удостоверяване на плащането.

(4) Заявлението се счита за получено от доставчика в момента на постъпване в информационната му система.

(5) Справката за дължими данъци и други публично правни задължения с възможност за плащане по електронен път може да бъде вписана като административна услуга в Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър.

## Раздел XIII

### Електронно връчване

**Чл. 45.** (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

#### **Раздел XIV.**

##### **Организация на контрола по изпълнението и по спазването на сроковете**

**Чл. 46.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

**Чл. 47. (1)** Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник кметове;
3. Секретар;
4. Ръководители на звена- началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите - физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система „Акстър” чрез интернет, лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършената административна услуга.

**Чл. 48. (1)** Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7 / седем/ дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административната услуга на граждани е съобразно Административнопроцесуалния кодекс (АПК), освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи, като това се отразява в електронната система „Акстър”.

**Чл. 49.** Всички дейности по документите от регистрацията до предаването и за архивиране се изпълняват съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодна дейност, Устройствения правилник, Вътрешните правила за работа със Система за електронен обмен на документи, вътрешните правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

## **Раздел XV**

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

**Чл. 50.** Служителите от общинската администрация използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на държавната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколни материали;
5. интернет страницата на общината.

## **Раздел XVI**

### **Допълнителни разпоредби**

**Чл. 51. (1)** „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на община Баните.

**(2)** „Административна услуга” е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права и задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административния режим, които се дават по силата на нормативен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. 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.

(3) Комплексно административно обслужване е това, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(4) Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, не могат да изискват от гражданите и организациите предоставянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данни.

(5) Първичният администратор на данни е административен орган, който по силата на закона събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни.

## Раздел XVI

### Заключителни разпоредби

**&1. (1)** Технологичните карти на процесите се изготвят от служителите в съответните структурни звена в срок до 4 месеца от утвърждаването на вътрешните правила.

(2) Технологичните карти на процесите се утвърждават от секретаря на общината и стават неразделна част от настоящите правила.

**&2.** Технологичните карти на процесите се въвеждат в електронната система „Акстър” за регистрация и контрол на документооборота за повишаване надеждността на контрола върху качеството и сроковете в административното обслужване, чрез автоматизирането му.

**&3.** Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

**&4.** Контролът по спазването на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от секретаря на общината.

**&5.** Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1 ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

**&6.** Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от секретаря на община Баните и се обявяват по реда на чл.28. ал.2 от Административно процесуален кодекс.

ОБЩИНА БАНИТЕ

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.

.....,

мобилен номер .....,

електронна ..... поща  
..... а

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:  
р

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....

(подпис)

Заявител: .....

(подпис)



ПРИЛОЖЕНИЕ №2

ДО .....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .....

...

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

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....  
*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от .....

.....  
*(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)*

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ....
2. ....

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО при компетентния орган
- По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

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

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

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:..... Подпис:

Гр./с. .... (.....)

## Общи стандарти за качество на административното обслужване

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

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

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

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

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

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

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

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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

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

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

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

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

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

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

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

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";

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

ад) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

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

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":  
Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:  
Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

- а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;
- б) осигуряване на преводач от английски език;
- в) специализиран софтуер за симултанен превод.

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

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

- а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

- а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
- б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

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

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

- а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

- аа) не е необходима за обслужването;
- бб) е общоизвестна;
- вв) е или следва да бъде служебно известна;
- гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

## Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО):  
Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

- а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут, и/или;
- б) паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:

Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа с потребители, включително за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или в почивни дни.

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:  
В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

- а) места за сядане за всички потребители - столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;
- б) обособено място за консултации на потребители - маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;
- в) зони или помещения с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж;
- г) кът за деца;
- д) тоалетни, вкл. за хора с увреждания;
- е) помещения за преобуване/преобличане на бебета;
- ж) зони и/или помещения с друго предназначение, по преценка на администрацията съобразно нуждите на потребителите.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени едно или няколко от следните видове техническо оборудване:

- а) интерактивни системи, които са предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;
- б) компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер;
- в) достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ) и/или разговори с автоматични отговори чрез текст, аудио или други визуални елементи (чатбот) и др.

10. Стандарт за облекло в ЦАО:

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

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:

- а) съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;
- б) отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;
- в) позволява запазване на ред онлайн, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време за броя на посетителите в помещенията, в които се осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

15. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронен адрес, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

16. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

- а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от наредбата;
- б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;
- в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

17. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:

Администрациите издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:

а) заявлението:

- аа) съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;
- бб) разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и

б) процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

а) дистанционно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи и/или мобилни приемни, и/или;

б) конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, и/или;

в) приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство;

г) други подходящи модели по преценка на администрацията.

19. Стандарт за запазване на дата и час за посещение в ЦАО:

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

20. Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване:

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



**ПРИЛОЖЕНИЕ №5**

**УНИФИЦИРАНИ ЗАЯВЛЕНИЯ**

**ЗА**

**АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на многоезично извлечение от акт за гражданско състояние

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2000)

От .....,

*(посочете трите имена на физическото лице)*

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

.....,

община....., област .....,

ул. (ж.к.) ....., тел.: .....,

електронна поща .....

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

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

за мен

за лицето:.....

*(собствено, бащино и фамилно име)*

ЕГН:.....

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....като

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес.....

Дата: .....

Заявител: .....

*(подпис)*

ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2012)

От .....,

*(посочете трите имена на физическото лице)*

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

община....., област .....,

ул. (ж.к.) ....., тел.: .....,

електронен адрес .....

Упълномощено лице (придружител)

.....,

*(собствено, бащино и фамилно име)*

Телефон .....

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

Известно ми е, че:

- картата е валидна само при присъствието на притежателя и като водач или пътник и придружена с решение на ТЕЛК/НЕЛК;
- картата се поставя на долния десен ъгъл на предното стъкло на МПС по такъв

начин, че предната и страна да е ясно видима за проверка.

Декларирам, че към датата на настоящото заявление:

- имам издадено експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК с № ..... от дата .....
- не притежавам карта за безплатно паркиране на МПС, която обслужва хора с трайни увреждания, и за използване на улеснения при паркиране.

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

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

Прилагам актуална цветна снимка - 1 брой.

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО

Дата: .....  
.....

Заявител:

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на скици за недвижими имоти

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2027)

От .....,

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

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

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

област....., ул. (ж.к.) .....

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

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

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадена скица на собствения ми

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

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

....., община ....., област

....., ул./ж.к. ....,

бл. ...., № .....

Скицата ми е необходима за: .....

Прилагам следните документи:

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

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

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....

Заявител: .....

(подпис)

ДО  
ГЛАВНИЯ  
АРХИТЕКТ НА

.....  
(община/район)

### З А Я В Л Е Н И Е

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2054)

От

.....

,

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

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

община ....., област .....

ул. (ж.к.)....., тел.: .....

електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

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

поземлен имот с идентификатор № ....., парцел  
(УПИ) № ....., квартал № ..... по



плана на гр./с.

.....,

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

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

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

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

*(ненужното да се зачертае)*

Прилагам следните документи:

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

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

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

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

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

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

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

7. Документ с предоставени изходни данни и условия за присъединяване от експлоатационните дружества към мрежите на техническата инфраструктура в случаите, когато не е поискано издаване на виза за проектиране по чл. 140а от ЗУТ.

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО

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

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Дата: .....

.....

Заявител:

*(подпис)*

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на превозен билет за транспортиране на добита дървесина

извън горските територии

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2068)

От .....,

(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридич. лице)

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

област..... ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

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

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

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

Плащането ще се извърши при получаване на превозния билет.

Дата: .....

Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

### З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на удостоверение за деклариранни данни

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2071)

От .....,

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

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

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

област ....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

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

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за деклариранни данни, което ми е необходимо във връзка с .....

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

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

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....

Заявител: .....

*(подпис)*

ДО

КМЕТА НА

.....

(община/район)

**З А Я В Л Е Н И Е**

за удостоверения за идентичност на урегулиран поземлен имот

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2082)

От .....,

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

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

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

област..... ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....,

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

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

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

..... от ..... Г.

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

Прилагам следните документи:

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

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

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

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....  
.....

Заявител:

(подпис)

ДО  
ГЛАВНИЯ АРХИТЕКТ НА

.....

(община/район)

### З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на удостоверение за търпимост на строеж

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2084)

От .....,

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

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

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

община ....., област .....

ул. (ж.к.) ....., тел.: .....

електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

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

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

съгласно - § 16, ал. 1 от преходните разпоредби и § 127 от преходните и  
заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за  
устройство на територията, намираща се в поземлен имот с идентификатор

№/планоснимачен № ....., парцел (УПИ) №

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

....., община ....., област

....., който се намира



на адрес: .....

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

Прилагам следните документи:

1. Документ за собственост (отстъпено право на строеж) № ...../.....
2. Доказателства за времето на изпълнение на незаконния строеж, които са допустими по Гражданския процесуален кодекс, включително декларации.
3. Документ за платена такса, освен ако плащането е извършено по електронен път.  
 Плащането е извършено по електронен път (отбележете със знак , когато плащането е извършено по електронен път).
4. Други документи: .....

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Лично от ЦАО.
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

- По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....  
.....

Заявител:

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### ЗАЯВЛЕНИЕ

за заверка на документи по гражданско състояние за чужбина

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2110)

От .....,

*(посочете трите имена на физическото лице)*

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

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

тел.: ....., електронен адрес .....

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

.....

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

Документите са ми необходими за: .....

*(посочва се държавата)*

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес.....

Дата: .....

Заявител: .....

*(подпис)*

ДО  
ГЛАВНИЯ  
АРХИТЕКТ НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

за издаване на разрешение за строеж

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2112)

От .....,

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

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

община ....., област .....

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

.....Юридическото лице се представлява от

.....

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

№/дата на пълномощното .....

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

.....

*(наименование на строежа/обекта според инвестиционния проект)*

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

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

....., община .....

област ....., ул. ...., № .....

Притежавам одобрен технически/работен инвестиционен проект №

...../..... г. или одобрен идеен проект (извършена е предварителна оценка за съответствие с предвижданията на ПУП, с правилата и нормативите по устройство на територията, с изискванията към строежите за функционалност, транспортна достъпност, опазване на околната среда и здравна защита, както и за съгласуваност между отделните части на проекта).

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....

Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

за одобряване на подробен устройствен план

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2117)

От .....,

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

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

област ..... ул. (ж.к.) .....,

тел. ...., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

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

№/дата на пълномощното .....

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

.....

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

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

..... ,

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

.....

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

Прилагам следните документи:

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

Нотариален акт за собственост;

Договор за концесия;

Други документи, които са предвидени в специален/специални закон/закопи

.....

2. Предварителен договор за прехвърляне на собственост.

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

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

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

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

опорен план.

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Дата: .....

Заявител: .....

*(подпис)*



ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2119)

От .....,

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

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

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

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

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

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

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да ми бъде издадено удостоверение за:

.....,

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

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

община ....., област .....

ул. ....

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

Прилагам следните документи:

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

.....  
,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....

Заявител: .....

(подпис)

ДО

КМЕТА НА

.....

*(община/район)*

### З А Я В Л Е Н И Е

за отразяване на промени в разписния списък към кадастрален план

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2120)

От .....,

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

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

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

област....., ул. (ж.к.) .....,

тел.: ....., електронен адрес .....

Юридическото лице се представлява от .....

.....

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

№/дата на пълномощното .....

Заявявам желанието си да се отразят промени в разписния списък към

кадастрален план на: пл. № ....., парцел № .....,

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

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

.....

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

Прилагам следните документи:

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

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

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

Желая издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Лично от ЦАО.

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

.....,

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

По електронен път на електронен адрес .....

Дата: .....

Заявител: .....

## ПРОТОКОЛ

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2072)

Днес, ....., длъжностното лице: .....

.....

*(посочват се трите имена на лицето)*

на длъжност .....

В .....,

*(наименование на длъжността и звеното)*

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

.....

*(посочват се трите имена на лицето)*

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

тел.: ....., електронен адрес .....

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

.....

*(посочва се видът на документа и/или книжата)*

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).
2. Документ, от който е направен преписът или извлечението, представен за удостоверяване - оригинал.
3. Копие на документа, от който е направен преписът или извлечението, представен за удостоверяване (при необходимост).

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

Длъжностно лице: .....

*(име и подпис)*

Заявител: .....

*(подпис)*

## ПРОТОКОЛ

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2015)

Днес, ....., длъжностното лице: .....

*(посочват се трите имена на лицето)*

на длъжност .....

в .....,

*(наименование на длъжността и звеното)*

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

*(посочват се трите имена на лицето)*

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

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

*(посочва се видът на частния документ)*

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).
2. Два екземпляра на документа, който се представя за нотариално удостоверяване.

Длъжностно лице: .....

Заявител: .....

*(име и подпис)*

*(подпис)*

## ПРОТОКОЛ

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

(Уникален идентификатор на административната услуга - 2094)

Днес, ....., длъжностното лице: .....

*(посочват се трите имена на лицето)*

на длъжност .....

в .....

*(наименование на длъжността и звеното)*

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

.....

*(посочват се трите имена на лицето)*

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

област ....., ул. (ж.к.) .....

тел.: ....., електронен адрес .....

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

.....

*(посочва се видът на документа)*

Заявителят прилага следните документи:

1. Документ за самоличност (лична карта).
2. Документ за собственост (при необходимост).
3. Два или повече екземпляра на документа, който се представя за нотариално удостоверяване.

Длъжностно лице: .....

Заявител: .....

*(име и подпис)*

*(подпис)*



**УНИФИЦИРАНИ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

**ЗА**

**АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

.....  
(наименование на общината)

**УДОСТОВЕРЕНИЕ  
ЗА ДЕКЛАРИРАНИ ДАННИ**  
(Уникален идентификатор на административната услуга – 2071)

(в сила до 31.12.2022 г.)

Настоящото удостоверение се издава на:.....

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

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

Юридическото лице се представлява от .....  
.....  
(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

в уверение на това, че съгласно подадени данъчни документи, същият/същата е декларирал/декларирала следните данни:

Лицето е	
Вид декларация	
Адрес	
Описание на имота	
Документ за собственост	

Движимо имущество:

.....  
.....  
Други декларации:

.....  
.....  
Удостоверението се издава по данни на община ..... отдел ....., актуални към .....

Удостоверението се издава по повод подадено искане вх. №: ....., за да послужи пред .....  
Орган по приходите .....

Длъжностно лице: .....  
(име и подпис)

.....  
(наименование на общината)

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

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

(в сила от 01.01.2023 г.)

Настоящото удостоверение се издава на:

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

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

Юридическото лице се представлява от

.....,  
(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното

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

### 1. Недвижими имоти

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

2. Движимо имущество:

.....

3. Други декларации:

.....

Удостоверението се издава по данни на община

.....,

актуални към .....

Удостоверението се издава, за да послужи пред

.....

Орган по приходите:

.....

Длъжностно лице:

.....

*(име и подпис)*

.....  
(наименование на общината)

**УДОСТОВЕРЕНИЕ  
ЗА ТЪРПИМОСТ НА СТРОЕЖ**

(Уникален идентификатор на административната услуга – 2084)

Настоящото удостоверение се издава на:.....  
(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

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

Юридическото лице се представлява от .....

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

№/дата на пълномощното ..... в уверение на това, че за  
сграда .....(описва се видът на сградата -  
жилищна, вилна, стопанска, лятна кухня и др.), която се намира в поземлен имот с  
идентификатор №/планоснимачен № ....., парцел (УПИ) № .....,  
квартал № ....., по плана на гр./с. ...., община  
....., област ....., който се намира на адрес:  
.....

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

са налице условията по .....

*Сградата не подлежи на премахване и забрана за ползване.*

Удостоверението се издава по повод подадено искане вх. №: .....,  
за да послужи пред .....

Главен архитект: .....

.....  
(наименование на общината)

**УДОСТОВЕРЕНИЕ  
ЗА ФАКТИ И ОБСТОЯТЕЛСТВА ПО ТЕРИТОРИАЛНО И СЕЛИЩНО  
УСТРОЙСТВО**  
(Уникален идентификатор на административната услуга – 2119)

Настоящото удостоверение се издава на:.....  
(посочете трите имена на физическото лице или наименованието на юридическото лице)

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

Юридическото лице се представлява от .....  
.....  
(трите имена на представителя/пълномощника и ЕГН)

№/дата на пълномощното .....

в уверение на това, че за недвижим имот, представляващ УПИ /ПИ/ № ....., кв. № ..... по плана на ....., с административен адрес: гр. ...., община ....., област ....., ул. .... № .....  
.....  
(ж.к., бул., ул., сграда, №, вх., ет., ап.)

е установено следното:

.....  
.....

Удостоверението се издава по повод подадено искане вх. №: ....., за да послужи пред .....

Кмет на община: .....