



МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА  
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

София 1000, ул. "Дякон Игнатий" №9, тел. 02 9409/640, 771

№ 31-5  
16.03.23

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА

УТВЪРЖДАВАМ: *На основание §1, т.1 от ДР на ЗЗД*

Христо Алексиев  
Заместник министър-председател по икономическите политики и  
министър на транспорта и съобщенията



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА



София, 16.03.2023 г.

# ГЛАВА ПЪРВА

## ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

#### Общи разпоредби

**Чл. 1.** С тези правила се определят организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по:

1. приемане, регистриране, разглеждане и предоставяне на заявления/искания, свързани с прилагане на административно обслужване при предоставяне на административни услуги от Министерството на транспорта и съобщенията (наричано по-нататък „МТС“);

2. приемане, регистриране, разглеждане и отговори на преписки по молби, жалби, протести, сигнали и предложения.

3. получаване, регистриране и изпращане на документи и съобщения чрез всички канали за обмен на документи и съобщения.

**Чл. 2.** Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

**Чл. 3.** 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 или 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 административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

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.

**Чл. 4.** (1) Дейностите по чл. 1, както и организацията по поставянето на списък на видовете административни услуги (приложение 1) на официалното табло за обявления на министерството на входа за граждани от ул. „Гурко“ № 5 и необходимите документи за извършването им се осъществяват от отдел „Секретариат и административно обслужване“ на дирекция „Канцелария“. Информацията се публикува и на електронната страница на министерството.

(2) Взаимодействието между административните органи при комплексното административно обслужване се осъществява по реда на Глава втора, Раздел IIа на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г., изм. и доп., ДВ, бр. 47 и 64 от 2008 г.; бр. 25 и 58 от 2010 г., бр. 105 от 2011 г., бр. 50 от 2012 г., бр. 27 от 2015 г., бр. 8 от 2016 г., бр. 61 от 2017 г., бр. 7 и 56 от 2019 г., бр. 9 от 2020 г.; бр. 27 и 90 от 2021 г. и бр. 47 от 2022 г.) .

## Раздел II

### Принципи на административното обслужване

**Чл. 5.** (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. при необходимост, осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси и цени на услугите.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

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

**Чл. 6.** (1) Директорът на дирекция „Канцелария“ осигурява при необходимост повишаването на професионалната квалификация на служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО) с цел подобряване на дейността.

(2) Обучението на служителите от ЦАО задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

## ГЛАВА ВТОРА

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

##### Център за административно обслужване

**Чл. 7.** (1) При осъществяване на административното обслужване, потребителите контактуват с администрацията чрез ЦАО на МТС.

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от отдел „Секретариат и административно обслужване“ в дирекция „Канцелария“.

(3) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(4) Комуникацията с потребители по телефона се извършва съгласно регламентираните стандарти в Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 2022 г.



(5) Директорът на дирекция „Канцелария“ запознава служителите в дирекцията с наръчника по ал. 4 и следи за изпълнението на стандартите при осъществяването на комуникацията.

**Чл. 8.** Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

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

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

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред писмено, включително и по електронен път, устно и по телефона;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с ПМС № 3 от 09.01.2017 г. (обн., ДВ., бр. 5 от 2017 г., изм. ДВ. бр. 66 от 2018 г., бр. 4 от 2020 г. и бр. 47 от 2022 г.).

**Чл. 9.** (1) Заявленията за извършване на административна услуга, жалби и протести, сигнали и предложения се подават:

1. в Центъра за административно обслужване, на адрес: гр. София, ул. „Гурко“ № 5, (вход за граждани), всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 ч.;

2. чрез лицензиран пощенски оператор;

3. по факс;

4. на официалния електронен адрес на МТС;

5. чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);

6. чрез системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС);

7. чрез платформа за достъп до обществена информация;

8. по електронен път по други начини, установени в Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Относно формата на заявленията/исканията, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и по други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, се прилагат правилата на дял втори от Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 10.** (1) Служителите от ЦАО изпълняват обслужване на принципа „едно гише”, който цели:

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

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

3. ползват обедна почивка на ротационен принцип, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време.

(2) Когато в края на работното време има необслужени потребители на административни услуги, работата на служителите от отдел „Секретариат и административно обслужване” продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в определено за целта помещение.

**Чл. 11.** (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя служебно необходимата информация.

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

**Чл. 12.** При предоставянето на административни услуги от министъра на транспорта и съобщенията се прилага комплексното административно обслужване, при необходимост със съдействието и/или чрез вътрешни електронни административни услуги от съответните институции и организации.

## **Раздел II.**

### **Служебно начало**

**Чл. 13.** (1) За осъществяването на административното обслужване в МТС се прилага служебното начало при издаване на документите.

(2) Администрацията на МТС осигурява по служебен път документите, 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.

### Раздел III

#### Информация за административното обслужване

**Чл. 14.** Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с вписаните в Административния регистър.

**Чл. 15.** (1) В Центъра за административно обслужване се осигурява задължителната информация (Приложения 2-10), относно всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, МТС осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

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

(5) Информацията за потребителите на административни услуги се поставят както на подходящи места с указателни табели, така и на официално обявената интернет страница на МТС.

(6) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1-5 се извършват от главния секретар.

### Раздел IV

#### Задължения на служителите, отговарящи за административното обслужване

**Чл. 16.** (1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите в ЦАО са длъжни да:

1. носят отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. в присъствие на посетители, не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки;

4. предоставят информация само относно:

а) движението на преписката;

б) установени непълноти в документацията;

в) срок за изпълнение;

г) причините, наложили забавянето.

5. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

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

7. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за извършване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;

8. приемат и регистрират заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;



9. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация (приложение 6);

10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

11. проверяват пълнотата на документите и комплекцията за всяка административна услуга;

12. предоставят на заявителя исканата административна услуга или документ по начина, по който е заявена;

13. насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали — посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и др.;

14. канят потребителя на административните услуги да попълва анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

15. изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги;

16. спазват Кодекса за поведение на служителите на Министерството на транспорта и съобщенията и Хартата на клиента.

(2) Всички дейности по административното обслужване – от регистрацията до тяхното архивиране, се извършват съгласно настоящите правила, както и Вътрешните правила за обмен на документи по електронен път и документи на хартиен носител в МТС, утвърдени със заповед на министъра на транспорта.

## Раздел V

### Управление на качеството

**Чл. 17.** (1) Административното обслужване в МТС се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани в приложение 11, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

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

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО;

4. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

5. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

6. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и спазване на разписаните правила в Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет от Министерския съвет на 10.05.2022 г.;

7. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

8. стандарт за начина на предоставяне на информацията, относно административното обслужване;

9. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

10. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

11. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

12. стандарт за време за изчакване за обслужване;

13. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

14. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) В Министерството на транспорта и съобщенията се използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол на изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

**Чл. 18.** При осъществяването на административното обслужване в МТС се прилага Харта на клиента, която е публикувана на официално обявената интернет страницата и в брошура в ЦАО, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

**Чл. 19.** Администрацията на МТС поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 20.** (1) Администрацията отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

(3) Всяка година, министъра определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

## ГЛАВА ТРЕТА

### АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЯ, СИГНАЛИ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

#### Раздел I

##### Административни услуги

**Чл. 21.** (1) Административните услуги се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

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

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

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



(5) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на директора на дирекция „Канцелария“.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1-5 се извършва от главния секретар на МТС и директора на дирекция „Канцелария“.

**Чл. 22.** Искането за издаване на административна услуга се подава писмено, устно или по електронен път, като заявителят избира формата и начина на заявяването и получаването ѝ.

**Чл. 23.** Подаването на административни услуги и документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерски съвет от 2017 г., както и Вътрешните правила за реда и организация за приемане и изпращане на документи и съобщения в Министерството на транспорта и съобщенията чрез системата за сигурно електронно връчване (ВП-5/20.12.2018 г.).

**Чл. 24. (1)** На заявителите се предоставя заявление - образец за исканата административна услуга (приложения от 12 до 17), в което са изброени всички необходими документи, които следва да бъдат приложени, когато те не могат да бъдат получени по служебен път. Потребителите на административните услуги се информират от служителя във фронт офиса, че могат да се снабдят с необходимия комплект документи от интернет страницата на МТС.

(2) Служителят от ЦАО проверява наличието на приложените документи за предоставянето на административната услуга и образува преписка като извършва регистрация в уеб-базираната административно-информационна система EVENTIS R7, (АИС).

(3) Искането на потребител за административна услуга, внесено устно, се отразява в протокол (приложение 15), който се подписва от заявителя и от служителя във фронт офиса, съставил протокола и се регистрира по реда на ал. 2.

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

(5) Не може да се изисква от заявителя предоставяне на информация или документи, които са налични в МТС, а същите се осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(6) За образуваната преписка на вносителите на заявления се дава входящ номер.

(7) Писменото искане следва да съдържа:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

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

4. пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис, или да бъдат подписани с електронен подпис на адрес [emtc@mtc.government.bg](mailto:emtc@mtc.government.bg), освен ако е установено друго.

(7) В случаите на чл. 30 АПК, когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, административният орган изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, производството се прекратява.

(8) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(9) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(10) Заявителят посочва телефон, факс и/или адрес на електронна поща.

(11) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, индивидуалния административен акт се изпраща с обратна разписка за сметка на заявителя при доставката на пратката.

**Чл. 25.** (1) Когато е подадено заявление за комплексна административна услуга, дирекция „Канцелария“ изисква служебно информацията и документите, необходими за осъществяването на комплексната административна услуга от другите административни органи, които участват в издаването на заявената административна услуга.

(2) При осъществяването на комплексна административна услуга, дирекция „Канцелария“:

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

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт;

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

(4) Дирекция „Канцелария“ осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(5) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и на Наредбата за административното обслужване.

**Чл. 26.** (1) Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

1. до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

2. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

3. 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.

(2) 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.

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

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

**Чл. 27.** Издадените документи по извършените от МТС административни услуги се връчват в ЦАО, лично на заявителя срещу представена лична карта, на пълномощник на заявителя срещу представено пълномощно или се изпращат чрез лицензиран пощенски



оператор, с обратпа разписка за сметка на получателя, от куриера на МТС или по електронен път.

## Раздел II

### Организация на дейността по постъпилите в МТС заявления, жалби, протести, сигнали и предложения

**Чл. 28.** (1) Приемането, регистрацията в АИС и координацията по постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести се извършва от служителите на отдел „Секретариат и административно обслужване” в ЦАО на МТС.

(2) Не се приемат и административират анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Сигналите и предложенията се насочват за резолиране от началника на кабинета на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

(4) Приемане на предложения, сигнали, жалби и протести се извършва при спазване на следната последователност:

1. приемат и регистрират в АИС постъпилите предложения, сигнали, жалби и протести;
2. извършват проверка в АИС за наличие на регистрирани документи, касаещи един и същ въпрос и образуват преписка. Всички документи след инициативния документ се създават като негови подчинени и получават регистрационния номер на инициативния документ и дата на регистрация;

3. неправилно подадените документи се препращат от дирекция „Канцелария” на компетентните органи с копие до подателите не по-късно от 7 дни от постъпването им в МТС.

(5) Предоставянето на подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги на потребителите се изпращат с обратна разписка или се предоставят на ръка на потребителите, като това обстоятелство се вписва в АИС в текстовото поле „коментар“ и в екземпляра, който остава за архива на МТС.

**Чл. 29.** (1) Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция и/или конфликт на интереси действия или бездействия на служители в МТС и на второстепенните разпоредители с бюджетни кредити към министъра на транспорта и съобщенията се разглеждат от Инспектората на МТС и се насочват за резолюция от началника на кабинета на министъра на транспорта и съобщенията.

(2) Процедурата по регистрация, администриране, приключване и архивиране на сигналите за корупция и/или конфликт на интереси е регламентирана във Вътрешните правила за обмен на документи по електронен път и документи на хартиен носител в Министерството на транспорта и съобщенията.

## ГЛАВА ЧЕТВЪРТА КОНТРОЛ ВЪРХУ

### АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. САНКЦИИ.

**Чл. 30.** (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги и директорите на дирекции. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за



спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи административните услуги.

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

**Чл. 31. (1)** Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от Инспектората на МТС.

(2) Нарушенията на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, се установяват от длъжностно лице, определено със заповед на министъра на транспорта и съобщенията.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения, определянето на размера на глобите, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона на административните нарушения и наказания.

## **ГЛАВА ПЕТА**

### **МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 32. (1)** За постигане на добра координация и взаимодействие между администрацията и потребителите на административни услуги, в МТС се прилагат един или повече от следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигурява постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
7. анализ на вторична информация.

(2) Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата и анкетните карти в кутията, поставена във фронт офиса на МТС.

(3) Анкетните карти от кутията, поставена в ЦАО, се събират от началника на отдел „Секретариат и административно обслужване“, като директорът на дирекция „Канцелария“ организира обобщаването и анализирането на информацията от събраните анкетни карти.

(4) Информацията и предложенията в Анкетните карти се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(5) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най-малко веднъж в годината. За извършения анализ се изготвя доклад, който се предоставя на главния секретар и на ръководителя на инспектората на МТС.

(6) Всяка година до 1 април, дирекция „Канцелария“ изготвя годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на МТС.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на транспорта и съобщенията се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

§ 2. Тези правила отменят Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, с рег. № ВП-4/25.04.2019 г.

Приложение 1 към чл. 4, ал. 1

**СПИСЪК**

**на административните услуги, вписани в Регистъра на услугите, предоставяни от  
Министерството на транспорта и съобщенията**

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2); Универсален идентификатор (УИ) в Регистъра на услугите: **2134**;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3); **УИ: 2133**;
3. Заверка на документи, издадени от МТС и/или ведомствата на които е правоприменик, от ВРБК към министъра на транспорта и съобщенията, подлежащи на легализация и използване в чужбина; **УИ: 611**;
4. Предоставяне на достъп до обществена информация; **УИ: 2**.
5. Съгласуване на проекти за подробни устройствени планове за изграждане или разширение на подводни линейни обекти на техническата инфраструктура върху морското дъно и неговите недра в границите на вътрешните морски води и териториалното море / върху дъното в българския участък и крайбрежната заливаема ивица на река Дунав; **УИ: 2965**.
6. Съгласуване при разрешаване изработването на подробни устройствени планове и изменения на подробни устройствени планове за изграждане или разширение на подводни линейни обекти на техническата инфраструктура върху морското дъно и неговите недра в границите на вътрешните морски води и териториалното море / върху дъното в българския участък и крайбрежната заливаема ивица на река Дунав; **УИ: 2964**.
7. Съгласуване на проекти за подробни устройствени планове за изграждане или разширение на рибарски пристанища, яхтени пристанища и пристанища със специално предназначение и на специализирани пристанищни обекти; **УИ: 2966**.
8. Издаване на разрешение за пресичането на железопътните линии от железопътната инфраструктура с пътищата от републиканската пътна мрежа, местните пътища, улиците, тръбопроводите, кабелните и въздушните високоволтови и нисковолтови линии и други, както и свързването на железопътните линии от железопътната инфраструктура; **УИ: 2963**.



**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2). Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2134
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3; Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „в“.
3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg) ; 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Заявителят подава заявление по образец до главния секретар на МТС за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2). Услугата може да бъде заявена и устно като се попълва заявление от служителя във фронт офиса. Заявлението, заедно с приложено копие от трудовата книжка, се регистрира в административно-деловодната система EVENTIS R7 и се обработва. Дирекция „Финанси“ издава съответния документ, който се регистрира в регистъра на дирекцията.
6. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
7. **Начини на заявяване на услугата:**
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор;
  - от други лица – с приложено изрично пълномощно;
  - по електронен път;
  - устно във фронт офиса на МТС, като служителят попълва заявление по образец.
8. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** Услугата се предоставя и по електронен път, чрез сканиране на издадения документ и изпращането му с електронен подпис.
9. **Срок за предоставяне на услугата:** 14 дни.
10. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
11. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна.
12. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
13. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Административнопроцесуалния кодекс.
14. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
15. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
  - лично – срещу документ за самоличност;
  - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
  - от други лица – с представяне на пълномощно.
- *При заявяване лицето задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на удостоверението.*

**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3). **Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите:** 2133
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40; Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „в“; Кодекс на труда – чл. 128а, ал. 1.
3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й. В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg) ; 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Заявителят подава заявление по образец до главния секретар на МТС за издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3). Заявлението, заедно с приложеното копие от трудовата книжка, се регистрира в административно-деловодната система EVENTIS R7 и се обработва. Дирекция „Човешки ресурси“ издава съответния документ, който се регистрира в регистъра на дирекцията.
6. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
7. **Начини на заявяване на услугата:**
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор;
  - от други лица – с приложено изрично пълномощно;
  - по електронен път;
  - устно във фронт офиса на МТС, като служителят попълва заявление по образец.
8. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път:** ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя: Услугата се предоставя и по електронен път, чрез сканиране на издадения документ и изпращането му с електронен подпис.
9. **Срок за предоставяне на услугата:** 14 дни.
10. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
11. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** безплатна.
12. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
13. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Административнопроцесуалния кодекс.
14. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
15. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
  - лично – срещу документ за самоличност;
  - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
  - от други лица – с представяне на пълномощно.
- *При заявяване на административната услуга, заявителя задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на удостоверението.*

**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Заверка на документи, издадени от МТС и/или ведомствата, на които е правопреемник, от ВРБК към МТС, подлежащи на легализация и използване в чужбина. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 611
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:**
3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); : 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Заявителят подава заявление по образец до главния секретар на МТИТС като прилага копие/оригинал на искания за заверка документ. Заявлението, заедно с приложени копия/оригинали за заверка, се регистрира в административно-деловодната система EVENTIS R7 и се обработва. След уточняване и съвпадане на данните, приложението документ се заверява с „Вярно с оригинала“ от дирекция „Канцелария“ и се предоставя на заявителя в ЦАО за последваща легализация от Министерството на външните работи.
6. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
7. **Начини на заявяване на услугата:**
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор;
  - от други лица – с приложено изрично пълномощно;
  - по електронен път;
8. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** Услугата се предоставя и по електронен път, чрез сканиране на издадения документ и изпращането му с електронен подпис.
9. **Срок за предоставяне на услугата:** 5 дни.
10. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
11. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна.
12. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
13. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Административнопроцесуалния кодекс.
14. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
15. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
  - лично – срещу документ за самоличност;
  - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
  - от други лица – с представяне на пълномощно.
- *При заявяване лицето задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на удостоверението.*



**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ. **Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите:** 2134
  2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40; Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „в“.
  3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
  4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg) ; 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
  5. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Постъпилото писмо-бланка от НОИ за уточняване на разлики се регистрира от служителя във фронт офиса на МТС в административно-деловодната система EVENTIS R7 и се обработва. След уточняване на данните се издава съответния документ до НОИ – потвърждение, анулиране или издаване на ново удостоверение.
  6. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
  7. **Начини на заявяване на услугата:** чрез лицензиран пощенски оператор;
  8. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** Услугата се предоставя и по електронен път, чрез сканиране на издадения документ и изпращането му с електронен подпис.
  9. **Срок за предоставяне на услугата:** 7 дни.
  10. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
  11. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна.
  12. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
  13. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Административнопроцесуалния кодекс.
  14. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
  15. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
    - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
    - по електронен път;
- *При заявяване лицето задължително следва да посочи желания от него начин за получаване на удостоверението.*

**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Предоставяне на достъп до обществена информация. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2
  2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Закон за достъп до обществена информация.
  3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
  4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); : 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
  5. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Заявителят подава заявление/изпраща по пощата/по електронен път по образец. Служителят от фронт офиса регистрира заявлението в административно-деловодната система EVENTIS R7 и го предоставя за разпределение и обработване. До 14 дни от регистрацията на заявлението се издава решение по него - заповед за достъп, отказ или заявлението се препраща по компетентност в друга администрация, когато няма налична информация, за което се уведомява заявителят.
  6. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
  7. **Начини на заявяване на услугата:**
    - лично;
    - чрез лицензиран пощенски оператор;
    - по електронен път;
  8. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** Услугата се заявява/предоставя чрез Платформата за достъп до обществена информация на адрес: <https://pitay.government.bg> , както и по електронен път, чрез изпращането на издадения документ и информацията на посочения от заявителя електронен адрес.
  9. **Срок за предоставяне на услугата:** 14 дни.
  10. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
  11. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Съгласно Наредба № Н-1 от 7 март 2022 г. на МФ за определяне на нормативи за заплащане на разходите по предоставяне на обществена информация.
  12. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
  13. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в ЗДОИ и Административнопроцесуалния кодекс.
  14. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
  15. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
    - лично – срещу документ за самоличност;
    - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
    - по електронен път.
- *При заявяване, лицето задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на услугата.*



**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Съгласуване на проекти за подробни устройствени планове за изграждане или разширение на подводни линейни обекти на техническата инфраструктура върху морското дъно и неговите недра в границите на вътрешните морски води и териториалното море / върху дъното в българския участък и крайбрежната заливаема ивица на река Дунав. **Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2965**
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Закон за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България - чл. 52б, ал. 4 и чл. 75, ал. 6 и Кодекс на търговското корабоплаване - чл. 8
3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Необходими документи:**
  - а) заявление, което следва да има минимално изискуемото съгласно чл. 29, ал. 2 от АПК съдържание, а именно: пълното име и адреса на гражданина или организацията – заявител, естеството на искането, дата и подпис, както и електронен адрес, съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер, факс;
  - б) проект на подробен устройствен план – парцеларен план (ПУП – ПП) за изграждане на нов или разширение на съществуващ подводен линейен обект на техническата инфраструктура – 1 (един) оригинален екземпляр на хартиен носител и 1 (един) екземпляр на електронен носител.

Проектът на ПУП – ПП следва да бъде изготвен в съответствие с изискванията на чл. 52б, ал. 1 и 2 ЗМПВВПРБ и Наредба № 8 от 2001 г. за обема и съдържанието на устройствените планове (обн., ДВ, бр. 57 от 2001 г., изм., бр. 68 от 2004 г., бр. 51 от 2005 г., бр. 66 от 2008 г., изм. и доп., бр. 22 от 2014 г., изм., бр. 56 от 2014 г. и бр. 11 от 2015 г.), както и в съответствие с одобреното задание за проектиране.

Екземплярът на електронен носител следва да съдържа текстовите и графичните части на проекта в оригиналния формат, в който са създадени, и във формат PDF.
  - в) заверени от заявителя копия на получените от други компетентни органи становища по проекта на ПУП – ПП, ако има такива.
6. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Подаденото в МТС заявление, заедно с приложените към него документи, в т.ч. проекта на ПУП – ПП за изграждане на нов или разширяване на съществуващ подводен линейен обект на техническата инфраструктура, се изпраща за становище в Изпълнителна агенция „Морска администрация“. В 14-дневен срок експертите в ИА „МА“ извършват анализ за съответствието на проекта с изискванията на чл. 52б, ал. 1 и 2 ЗМПВВПРБ и одобреното задание за проектиране, извършват служебна проверка на другите относими факти и обстоятелства и изготвят мотивирано становище. Мотивираното експертно становище, съдържащо резултатите от извършения анализ и служебната проверка, се представя на министъра на транспорта и съобщенията, заедно с проект на писмо за съгласуване или отказ от съгласуване на проекта на ПУП – ПП. Писмото на министъра, с което се съгласува или се отказва съгласуване на проекта на ПУП – ПП за изграждане на нов или разширение на съществуващ подводен линейен обект на техническата инфраструктура, се подписва в едномесечен срок от подаване на заявлението. Копие от писмото се изпраща на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В случай на съгласуване, върху оригиналния екземпляр от проекта на хартиен носител се прави отметка за извършеното съгласуване. Същият се



върща на заявителя заедно с оригинален екземпляр от писмото на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Оригиналният екземпляр от проекта на хартиен носител се връща на заявителя и в случай на отказ от съгласуване. Екземплярът от проекта на ПУП – ПП на електронен носител, заедно с останалите приложения към заявлението документи и данните, събрани служебно от ИА „МА“, остават на съхранение в деловодството на МТС.

7. **Образци на формуляри:** Няма.
8. **Начини на заявяване на услугата:**
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор;
9. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси (I-во ниво)
10. **Срок за предоставяне на услугата:** 1 месец.
11. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
12. **Административната услуга е предназначена за:** бизнеса.
13. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна
14. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
15. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България.
16. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
17. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор за сметка на заявителя;
- **При заявяване, лицето задължително следва да посочи желания от него начин за получаване на услугата.**

**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Съгласуване при разрешаване изработването на подробни устройствени планове и изменения на подробни устройствени планове за изграждане или разширение на подводни линейни обекти на техническата инфраструктура върху морското дъно и неговите недра в границите на вътрешните морски води и териториалното море / върху дъното в българския участък и крайбрежната заливаема ивица на река Дунав. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2964
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Закон за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България - чл. 52б, ал. 3; чл. 75, ал. 6.
3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Необходими документи:**
  - а) заявление, което следва да има минимално изискуемото съгласно чл. 29, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс съдържание, а именно: пълното име и адреса на гражданина или организацията – заявител, естеството на искането, дата и подпис, както и електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, ако разполага с такива;
  - б) задание за изработване на проект на подробен устройствен план – парцеларен план (ПУП – ПП) – в 1 (един) екземпляр на хартиен и 1 (един) на електронен носител.  
Заданието следва да е изготвено в съответствие с чл. 125, ал. 1 – 3 от Закона за устройство на територията и да съдържа изискванията към проекта на ПУП – ПП, посочени в чл. 52б, ал. 1 и 2 от Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България (ЗМПВВПРБ).
6. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Подаденото в МТС заявление, заедно с приложеното към него задание за изработване на ПУП– ПП за подводен линеен обект на техническата инфраструктура, се изпраща за становище в Изпълнителна агенция „Морска администрация“. В 14-дневен срок експертите в ИА „МА“ извършват анализ на характера и териториалния обхват на инвестиционната инициатива (включително евентуални колизии с други вече реализирани, одобрени или заявени инвестиционни инициативи и влиянието, което осъществяването на тази инициатива би оказало върху безопасността или сигурността на корабоплаването и върху нормалното функциониране на средствата за навигационно осигуряване), извършват служебна проверка на другите относими факти и обстоятелства и изготвят мотивирано становище. Мотивираното експертно становище, съдържащо резултатите от извършения анализ и служебната проверка, се представя на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, заедно с проект на писмо за съгласуване или отказ от съгласуване на заданието. Писмото на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, с което се съгласува или се отказва съгласуване на заданието за изработване на ПУП – ПП за подводен линеен обект на техническата инфраструктура, се подписва в едномесечен срок от подаване на заявлението. Копие от писмото се изпраща на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В случай на съгласуване, върху екземпляра от заданието на хартиен носител се прави отметка за извършеното съгласуване. Същият се връща на заявителя заедно с оригинален екземпляр от писмото на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Екземплярът от заданието на хартиен носител се

върща на заявителя и в случай на отказ от съгласуване. Екземплярът от заданието на електронен носител, заедно с останалите данни, събрани служебно от ИА „МА“, остават на съхранение в деловодството на МТС.

7. **Образци на формуляри:** Няма.
8. **Начини на заявяване на услугата:**
  - лично;
  - чрез лицензиран пощенски оператор;
9. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси (I-во ниво)
10. **Срок за предоставяне на услугата:** 1 месец.
11. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
12. **Административната услуга е предназначена за:** бизнеса.
13. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна
14. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
15. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България.
16. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
17. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
  - лично – срещу документ за самоличност;
  - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
  - *При заявяване, лицето задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на услугата.*



**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Съгласуване на проекти за подробни устройствени планове за изграждане или разширение на рибарски пристанища, яхтени пристанища и пристанища със специално предназначение и на специализирани пристанищни обекти. **Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2966**
2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Закон за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България - - чл. 112 д, ал. 5
3. **Орган, който предостави административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg) ; 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
5. **Необходими документи:**
  - а) заявление, което следва да има минимално изискуемото съгласно чл. 29, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс съдържание, а именно: пълното име и адреса на гражданина или организацията – заявител, естеството на искането, дата и подпис, както и електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, ако разполага с такива;
  - б) проект на специализиран подробен устройствен план (специализиран ПУП) – 1 (един) оригинален екземпляр на хартиен носител и 1 (един) екземпляр на електронен носител.  
Проектът на специализиран подробен устройствен план за изграждане на ново или разширение на съществуващо рибарско пристанище, яхтено пристанище или пристанище със специално предназначение следва да бъде изготвен в съответствие с изискванията на чл. 112д, ал. 2 ЗМПВВППРБ и Наредба № 8 от 2001 г. за обема и съдържанието на устройствените планове, както и в съответствие с одобреното задание за проектиране. Проектът на специализиран подробен устройствен план за изграждане на нов или разширение на съществуващ специализиран пристанищен обект следва да бъде изготвен в съответствие с изискванията на чл. 112д, ал. 3 ЗМПВВППРБ и Наредба № 8 от 2001 г. за обема и съдържанието на устройствените планове, както и в съответствие с одобреното задание за проектиране. Екземплярът на специализиран подробен устройствен план на електронен носител следва да съдържа текстовите и графичните части на проекта в оригиналния формат, в който са създадени, и във формат PDF.
  - в) заверени от заявителя копия на получените от други компетентни органи становища по проекта на специализиран подробен устройствен план, ако има такива.
6. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Подаденото в МТС заявление, заедно с приложените към него документи, в т.ч. проекта на специализиран ПУП, се изпраща за становище в ИА „МА“ . В 14-дневен срок експертите в ИА „МА“ извършват анализ за съответствието на проекта с изискванията на чл. 112д, ал. 2 ЗМПВВППРБ (съответно на чл. 112д, ал. 3 ЗМПВВППРБ) и одобреното задание за проектиране, както и с предвижданията на съответните концепции и схеми за пространствено развитие и устройствените планове от по-висока степен, извършват служебна проверка на другите относими факти и обстоятелства и изготвят мотивирано становище. Мотивираното експертно становище, съдържащо резултатите от извършения анализ и служебната проверка, се представя на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, заедно с проект на писмо за съгласуване или отказ от съгласуване на проекта на специализиран ПУП. Писмото на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, с което се съгласува или се отказва

съгласуване на проекта на специализиран ПУП, се подписва в едномесечен срок от подаване на заявлението. Копие от писмото се изпраща на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В случай на съгласуване, върху оригиналния екземпляр от проекта на хартиен носител се прави отметка за извършеното съгласуване. Същият се връща на заявителя заедно с оригинален екземпляр от писмото на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Оригиналният екземпляр от проекта на хартиен носител се връща на заявителя и в случай на отказ от съгласуване. Екземплярът от проекта на специализиран ПУП на електронен носител, заедно с останалите приложения към заявлението документи и данните, събрани служебно от ИА „МА“, остават на съхранение в деловодството на МТС.

7. **Образци на формуляри:** Няма.
  8. **Начини на заявяване на услугата:**
    - лично на гише;
    - чрез лицензиран пощенски оператор;
  9. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** предоставяне на онлайн информация за административни услуги – начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси (I-во ниво).
  10. **Срок за предоставяне на услугата:** 1 месец.
  11. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** безсрочен.
  12. **Административната услуга е предназначена за:** бизнеса.
  13. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна
  14. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Няма.
  15. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** Няма.
  16. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
    - **Начини на получаване на резултата от услугата:**
      - лично – срещу документ за самоличност;
      - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
- *При заявяване, лицето задължително следва да посочи желанието от него начин за получаване на услугата.*

**ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА:**

1. **Наименование на административната услуга:** Издаване на разрешение за пресичането на железопътните линии от железопътната инфраструктура с пътищата от републиканската пътна мрежа, местните пътища, улиците, тръбопроводите, кабелните и въздушните високоволтови и нисковолтови линии и други, както и свързването на железопътните линии от железопътната инфраструктура. **Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: 2963**
  2. **Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:** Закон за железопътния транспорт – чл. 5, т. 4.
  3. **Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт:** министърът на транспорта и съобщенията.
  4. **Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката:** Дирекция „Канцелария“, отдел „Секретариат и административно обслужване“; адрес: 1000 гр. София, ул. ген. Й.В. Гурко № 5; e-mail: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); 02/940-9771, 02/940-9640 и 02/940-9542; работно време: от 9,00 до 17,30 часа;
  5. **Необходими документи – копие от съгласувателно писмо от ДП „Национална компания „Железопътна инфраструктура“, с което е съгласуван техническия проект за пресичането, или протокол от Експертен технически съвет на ДП „НК „ЖИ“ ако няма съгласувателни становища.**
  6. **Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт:** Подаденото в МТС заявление заедно с приложенията към него, се изпраща в Изпълнителна агенция "Железопътна администрация" за становище (в случай на отказ) или за изготвяне на проект на Заповед от името на министъра на МТС, който се съгласува от съответните структури в МТС. След регистриране в деловодната система, същата се предава на заявителя.
  7. **Образци на формуляри:** Предоставен образец на заявление – електронен и хартиен.
  8. **Начини на заявяване на услугата:**
    - лично;
    - чрез лицензиран пощенски оператор;
    - чрез портал за предоставяне на електронни услуги;
    - по електронен път, заявления подписани с електронен подпис;
  9. **Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя:** Едностранна комуникация: информация съгласно дефиницията за Ниво I и предоставяне на онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри (II-ро ниво).
  10. **Срок за предоставяне на услугата:** 1 месец.
  11. **Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:** 2 години, ако не е изпълнено пресичането.
  12. **Административната услуга е предназначена за:** граждани и бизнес.
  13. **Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане:** Услугата е безплатна.
  14. **Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата:** Административен съд.
  15. **Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата:** По реда и в сроковете, регламентирани в ЗЖТ.
  16. **Електронен адрес за предложения във връзка с услугата:** [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg)
  17. **Начини на получаване на резултата от услугата:** Удостоверението се получава:
    - лично – срещу документ за самоличност;
    - чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка за сметка на заявителя;
    - по електронен път.
- *При заявяване, лицето задължително следва да посочи желания от него начин за получаване на услугата.*



## 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 страницата на МТС, 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 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. 7, ал. 2 от тези вътрешни правила;

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.

### 4. 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, съгласно приложение № 4 към чл.19, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

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

На интернет страницата на МТС се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със ЦАО, в която 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.

6. 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.

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

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

8. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и спазване изискванията на Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приета от Министерския съвет на 10.05.2022 г.

При водене на телефонни разговори, служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават: „Министерство на транспорта и съобщенията, Център за административно обслужване“.

9. 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";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

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

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

дд) 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.

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

1. На интернет страницата на МТС 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. 15, 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. 15, 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.

11. 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.

12. 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. 15, 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.

13. 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.

#### 14. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

15. 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).

#### 16. 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.

**ДО  
ГЛАВНИЯ СЕКРЕТАР НА  
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**

**ЗА ЯВЛЕНИЕ**  
за административна услуга

От \_\_\_\_\_  
/име, презиме и фамилия/

\_\_\_\_\_ /пълен и точен адрес/  
роден/а на \_\_\_\_\_ г. в гр./с/ \_\_\_\_\_

ПК \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,**  
Моля, да ми бъде издадено удостоверение образец УП-2 за периода

от \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_  
/осигурителен доход – посочват се трите последователни години от последните 15 г. трудов стаж до 01.01.1997 г./

Заемана длъжност \_\_\_\_\_  
в дирекция \_\_\_\_\_, отдел \_\_\_\_\_  
администрация \_\_\_\_\_

Издаденото удостоверение желая да получа:

- лично, срещу документ за самоличност;
- чрез лицензиран пощенски оператор /поща/ с обратна разписка на посочения адрес, за моя сметка;
- чрез писмено упълномощено лице;
- по електронен път.

Известно ми е, че за декларирането на неверни данни нося наказателна отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс.

Приложение: \_\_\_\_\_ ;  
\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_ год.

Подпис: \_\_\_\_\_

Приложение 13 към чл. 24, ал. 1  
Образец на формуляр

**ДО**  
**ГЛАВНИЯ СЕКРЕТАР НА**  
**МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**

**ЗА Я В Л Е Н И Е**  
за административна услуга

От \_\_\_\_\_  
/име, презиме и фамилия/

\_\_\_\_\_

/пълен и точен адрес/

роден/а на \_\_\_\_\_ г. в гр./с/ \_\_\_\_\_

ПК \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,**

Моля, да ми бъде издадено удостоверение образец УП-3 за периода

от \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_  
/осигурителен стаж/

Заемана длъжност \_\_\_\_\_

в дирекция \_\_\_\_\_, отдел \_\_\_\_\_

администрация \_\_\_\_\_

Издаденото удостоверение желая да получа:

- лично, срещу документ за самоличност;
- чрез лицензиран пощенски оператор /поща/ с обратна разписка на посочения адрес, за моя сметка;
- чрез писмено упълномощено лице;
- по електронен път.

Известно ми е, че за декларирането на неверни данни нося наказателна отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс.

Приложение: \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_ год.

Подпис: \_\_\_\_\_



**ДО  
ГЛАВНИЯ СЕКРЕТАР НА  
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**

**З А Я В Л Е Н И Е**

**ИМЕ:**.....

**ТЕЛ. НОМЕР ЗА КОНТАКТИ:**.....

**АДРЕС:**

**ПК**.....**гр./с**.....**община**..... **област**.....

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,**

С настоящия формуляр желая да получа заверка от страна на Министерството на транспорта и съобщенията за легализация на документи.

**Желая да получа отговор:**

**1. С писмо;**

**2. Лично;**

**3. Като комплексна административна услуга:**

документите да бъдат поискани по служебен път от издателя;

заверените документи да бъдат изпратени по служебен път в Министерството на външните работи.

**ИЗЛОЖЕНИЕ:**.....

.....

**ПРИЛАГАМ СЛЕДНИТЕ ДОКУМЕНТИ:**

**1**.....

**2**.....

**ДАТА:**.....

**Подпис:**.....

**МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА****ПРОТОКОЛ**

Днес, ....., служителят .....  
на длъжност .....

В .....,

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят .....  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,  
ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс  
....., електронна поща .....,  
устно заяви искане за:

.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....

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

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;
- лично от звеното за административно обслужване;
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно

Заявител:

лице:.....

.....

(подпис)

(подпис)

**ДО**  
**МИНИСТЪРА НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**

**ЗА ЯВЛЕНИЕ**  
**ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

от.....

(имената на физическото лице, съотв. наименованието и седалището на юридическото лице и  
имената на неговия представител)

.....

адрес за кореспонденция: .....

.....

телефон за връзка:....., ел. поща .....

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,**

На основание Закона за достъп до обществена информация, моля да ми бъде предоставена следната информация:

.....

(описание на исканата информация)

.....

.....

Желая да получа исканата информация в следната форма:

(отбелязва се предпочитаната форма)

1. преглед на информацията – оригинал или копие или чрез публичен общодостъпен регистър;
2. устна справка;
3. копие на материален носител (хартиен, технически, магнитен, електронен носител) срещу заплащане по нормативи, определени от министъра на финансите.
4. копие, предоставено по електронен път или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните.
5. комбинация от форми - .....

Дата.....

Подпис.....



**ДО**  
**МИНИСТЪРА НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

от .....

Относно: Разрешение за пресичане на жп линия №..... (..... - .....)

на жп км. ....+..... с .....

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,**

На основание чл. 5, т. 4 от Закона за железопътния транспорт и чл. 38 от Наредба №58 от 02.08.2006 г. за правилата за техническата експлоатация, движението на влаковете и сигнализацията в железопътния транспорт, моля да разрешите на ....., с адрес на управление гр. ....., ул. .... №..... и Булстат....., пресичането на жп линия №..... (..... - .....) на жп км. ....+..... с .....

Лице за контакт ..... тел. ....

С уважение,

.....  
име, фамилия