



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ**

---

**ЗАПОВЕД**  
№ РД - 675 / 29.06 ..... 2021 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерски съвет от 2006 г.

**УТВЪРЖДАВАМ:**

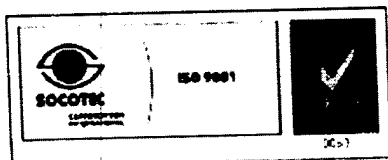
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерство на околната среда и водите, приложение към настоящата заповед.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД-1002 от 15.12.2020 г. за утвърждаване на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерство на околната среда и водите.

Заповедта да се публикува на интернет страницата на министерството и сведе до знанието на служителите за изпълнение.

**КЛИМЕНТИНА ДЕНЕВА**

*Главен секретар*



София, 1000, бул. „Кн. Мария Луиза” 22  
Тел: +359(2) 940 6194, Факс: +359(2) 986 25 33





# **МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ**

*Приложение  
към Заповед № РД-075 / 29.06. 2021 г.  
на министъра на околната среда и водите*

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**за организация на административното обслужване в Министерство на  
околната среда и водите**

**София, 2021 г.**

## **Глава първа Общи разпоредби**

### **Раздел I Предмет и обхват**

**Чл. 1. (1)** Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Министерство на околната среда и водите (МОСВ) уреждат въпроси, свързани с предоставяните от министерството административни услуги и регулират взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряване и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

### **Раздел II Принципи на административното обслужване**

**Чл. 2. (1)** При осъществяване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административно-процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване (НАО), съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на министерството.

**(2)** Служителите от звената, които предоставят административни услуги на гражданите и юридически лица са длъжни да спазват установените принципи, както и да:

- предоставят равен достъп до административните услуги;
- предоставят пълна информация за актовете, административните услуги и действията, извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- предоставят информация за различни форми и начини на заявяване на административни услуги;
- провеждат периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като ежегодно публикуват резултатите на интернет страницата на министерството;
- имат отзивчиво отношение към потребителите на услуги, да не уронват престижа на министерството и да не пораждаат съмнения относно безпристрастността при предоставяне на услугите;
- осигуряват служебно събиране на информацията, необходима за предоставянето на заявена административна услуга;
- координират и осъществяват връзка при необходимост с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- предоставят информация относно възможността за различни начини на плащане на дължимите такси, по повод на заявените административни услуги – по банков път и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;
- при изпълнение на своите задължения, служителите по ал. 2 спазват изискванията на Глава Пета от Вътрешните правила за организацията при извършване на проверки на декларациите

по чл. 35 от ЗПКОНПИ и за установяване на конфликт на интереси в МОСВ при получаване на сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

**Чл. 3. (1)** Ръководителите на звената, предоставящи административни услуги могат да инициират с писмен доклад до министъра, съгласуван с главния секретар и съответния ресорен заместник-министър, във връзка с осигуряване на средства или предприемане на мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация на служителите, участващи в предоставянето на административните услуги.

**(2)** Докладите по ал. 1 трябва да са аргументирани и подкрепени с необходимите анализи и разчети, съгласно изискванията на Системата за вътрешен контрол.

## **Глава втора**

### **Раздел I**

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

**Чл. 4. (1)** При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с МОСВ чрез отдел „Центъра за административно обслужване“ (ЦАО), дирекция „Административно и информационно обслужване“ (АИО).

**(2)** Предоставянето на административни услуги в МОСВ се осъществява от служители в общата администрация – отдел „Център за административно обслужване“ (ЦАО) и звена от специализираната администрация, които съгласно Устройствения правилник на МОСВ предоставят административни услуги.

**(3)** Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават в ЦАО в сградата на бул. „Кн. Мария Луиза“ № 22.

**(4)** ЦАО работи всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа без прекъсване.

**(5)** В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

**Чл.5. (1)** Служителите от ЦАО осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване, както и изпълнява функциите на посредник между заявителите и МОСВ при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(2)** Служителите от отдел ЦАО:

т. 1. предоставят информация за предоставяните административни услуги в МОСВ;

т. 2. получават и регистрират запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответните звена от специализирана администрация;

т. 3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съгласно установения в нормативните документи ред;

т. 4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

- т. 5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществената информация (ЗДОИ);
- т. 6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- т. 7. дават информация за хода на работата по преписката;
- т. 8. осъществяват връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- т. 9. предоставят исканите документи;
- т. 10. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали и предложения;
- т. 11. насочват постъпилите заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения към съответните длъжностни лица, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в МОСВ;

Чл. 6. Организацията по изпълнението на заявените административни услуги се извършва от дирекциите, в чиито функции е предвидена такава дейност.

Чл. 7. (1) Във връзка с изпълнението на своите задължения всеки служител от ЦАО, при когото се извършва заявяването на административни услуги, в процеса на изясняване на условията на дадена административна услуга има право да търси помощта на експерт от специализираната администрация/звеното предоставящо административната услуга.

(2) Служител, отказал да предостави исканата информация по ал. 1 носи дисциплинарна отговорност по реда на чл.89 и следващите от Закона за държавния служител.

Чл. 8. Писмени искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в отдел ЦАО на министерството, независимо от начина им на получаване.

Чл. 9. (1) Исканията, отправени устно се отразят в Протокол за устно заявяване на услуги (Приложение № 1), който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга или от служител от деловодството на министерството.

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

Чл. 10. (1) Преглед на документите, съхранявани в министерството от заявителя за достъп до обществена информация по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ, се извършва чрез разглеждане на оригинала или копия, като звеното, което ги съхранява осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства служител от звеното което съхранява съответния документ.

Чл. 11. Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва от служител от отдел ЦАО, дирекция АИО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя – лично на местата, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

## Раздел II

### Административни услуги

**Чл. 12.** (1) Административните услуги, предоставяни от МОСВ 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, изменение в информацията за услугата (наименование, срокове, документи, заплащане и др.) или заличаване на съществуваща административна услуга директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до Главния секретар, който възлага на дирекция АИО 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 административна услуга или веднага след възлагане от страна на главния секретар.

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

(5) Отговорността по задължението за актуализиране на информацията в Административния регистър на услугите е на директора на дирекция АИО и директорите на дирекциите, предоставящи административни услуги.

**Чл. 13.** МОСВ предоставя следните административни услуги, вписани в Регистъра на услугите:

т. 1. 331 Издаване, продължаване срока на действие, изменение и/или допълнение на разрешение на организации по оползотворяване на масово разпространени отпадъци и на лица, изпълняващи задълженията си индивидуално;

т. 2. 336 Издаване на разрешително за водовземане от повърхностен воден обект - язовир, чрез изградени съоръжения;

т. 3. 512 Издаване на разрешително за водовземане и ползване на повърхностен воден обект - язовир, когато за реализиране на водовземането е необходимо изграждане на нови системи и съоръжения;

т. 4. 513 Издаване на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от повърхностни водни обекти;

т. 5. 722 Издаване на сертификат за пътуващи изложби;

т. 6. 3018 Издаване на писмо за определяне необходимите действия, които възложителят на план/програма трябва да предприеме за издаване на решение за преценяване на необходимостта от извършване на екологична оценка или становище по екологична оценка;

т. 7. 748 Издаване на решение за преценяване необходимостта от извършване на екологична оценка на планове и програми;

т. 8. 917 Издаване на разрешение за работа с генетично модифицирани организми в контролирани условия и внос на генетично модифицирани организми с цел работа в контролирани условия;

- т. 9. 918 Издаване на удостоверения за транзитиране на генетично модифицирани организми през територията на Република България;
- т. 10. 931 Издаване на решение за преценяване необходимостта от извършване на оценка на въздействието върху околната среда;
- т. 11. 954 Извършване на регистрация на помещение за работа с генетично модифицирани организми в контролирани условия;
- т. 12. 1134 Издаване на лиценз за зоологически градини;
- т. 13. 1145 Издаване на разрешение за употреба на летливи органични съединения, класифицирани като канцерогени, мутагени или токсични за репродукцията;
- т. 14. 1183 Издаване на разрешително за ползване на воден обект за изграждане на нови, реконструкция или модернизация на съществуващи системи и съоръжения за плаващи съоръжения в язовири;
- т. 15. 1374 Издаване на разрешение за въвеждане в природата на неместни и повторно въвеждане на местни диви животински и растителни видове;
- т. 16. 1387 Издаване на сертификати за законно придобиване, търговска дейност и пренасяне на живи екземпляри от застрашени видовете от дивата фауна и флора чрез регулиране на търговията с тях на територията на Европейския съюз;
- т. 17. 1649 Издаване на разрешително за ползване и/или водовземане за целите на отбраната и националната сигурност;
- т. 18. 1650 Издаване на писмо за определяне необходимите действия, които възложителят на инвестиционното предложение трябва да предприеме за издаване на решение за преценяване на необходимостта от извършване на оценка на въздействието върху околната среда или за;
- т. 19. 1837 Издаване на разрешителни по CITES за износ, внос, сертификати за реекспорт, сертификати за лична собственост, сертификати за колекция от образци, сертификати за произход и сертификати за музикални инструменти;
- т. 20. 1838 Издаване на разрешение за освобождаване на генетично модифицирани организми в околната среда и внос на генетично модифицирани организми с цел работа в контролирани условия;
- т. 21. 1839 Издаване на Решение по оценка за съвместимостта на планове, програми, проекти и инвестиционни предложения с предмета и целите на опазване на защитените зони;
- т. 22. 1865 Издаване на разрешение за изключенията от забраните, въведени със Закона за биологичното разнообразие по отношение на защитени животинските и растителните видове и видове предмет на регулирано ползване;
- т. 23. 2163 Приемане на уведомление за износ на опасни химикали;
- т. 24. 2193 Издаване на разрешително за ползване на подземен воден обект за отвеждане на замърсители в подземни води, чрез съществуващи или чрез нови съоръжения;
- т. 25. 2223 Издаване на разрешение за превоз на отпадъци за и от Република България в рамките на държавите-членки на ЕС, и за внос, износ и транзит на отпадъци от и към трети страни;
- т. 26. 2251 Подновяване на регистрацията по Схемата на Общността за управление по околна среда и одит (EMAS);
- т. 27. 2253 Издаване на разрешително за заустване на отпадъчни води в повърхностни води за проектиране на обекти, в т.ч. канализационни системи на населени места, селищни и курортни образувания;
- т. 28. 2278 Присъждане на екомаркировката на ЕС;

- т. 29. 2317 Регистрация по Схемата на Общността за управление по околна среда и одит (EMAS);
- т. 30. 2373 Издаване на разрешително за ползване на воден обект - инжектиране на въглероден двуокис, природен газ или втечнен газ в подземни водни обекти;
- т. 31. 2421 Издаване на решение по оценка на въздействието върху околната среда;
- т. 32. 2467 Издаване на становище по екологична оценка на планове и програми;
- т. 33. 2872 Разрешаване на използването на нов производствен процес, включващ употребата на живак или живачни съединения;
- т. 34. 2873 Разрешаване на производството или пускането на пазара на нов продукт с добавен живак;
- т. 35. 2985 Предоставяне на съгласие за внос на живак или смеси на живака за употреба разрешена в страната;
- т. 36. 3034 Издаване на разрешение за посещение в резервати и поддържани резервати;
- т. 37. 3035 Издаване на писмо за преценяване вероятността от въздействие върху защитените зони на планове, програми, проекти и инвестиционни предложения и техните изменения или разширения;
- т. 38. 3036 Издаване на разрешително за ползване на воден обект за аквакултури и свързаните с тях дейности;
- т. 39. 3037 Издаване на разрешително за заустване на отпадъчни води в повърхностни води за експлоатация на съществуващи обекти, в т.ч. канализационни системи на населени места, селищни и курортни образувания;
- т. 40. 3038 Издаване на становище за съгласуване на проекти за рекултивация на сгуроотвали, както и на сметища и други депа за отпадъци по смисъла на Закона за управление на отпадъците.

**Чл. 14.** МОСВ предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

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

**Чл. 15.** Срокът на отговор за запитвания от общ характер, постъпили в МОСВ е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – 14 дни след извършване на проверката или получаване на становището.

**Чл. 16.** (1) Таксите за предоставяните от МОСВ услуги могат да бъдат заплатени по банков път, в брой на каса или чрез ПОС-терминал в касата на министерството.

(2) Потребителите на административни услуги се информират за възможността за извършване на картови плащания с поставяне на съобщения и указателни табели в помещението на ЦАО, както и на интернет страницата на МОСВ.

(3) Дирекция „Финансово управление“ и дирекция АИО извършват ежегоден анализ на ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им.

### Раздел III

#### Комплексно административно обслужване

**Чл. 17. (1)** Заявление/Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на АПК и на Наредбата за административно обслужване (НАО) (Приложение № 2);

**(2)** Дирекцията, получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, регистрирано в документооборотната система към МОСВ предприема незабавно действия за придвижване на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

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

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

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

**Чл. 18. (1)** При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставяне на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. Наименование на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде съответния административен акт;

2. Информация и документи, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от министерството до компетентния орган;

3. Начинът, по който да бъде проучен индивидуалният административен акт, а именно:

3.1. На мястото на заявяване;

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

4. Приложения:

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

4.2. Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такава се изисква;

4.3. Документ за платена такса, ако такава се изисква.

**(2)** Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и документите, които трябва да бъдат изпратени на компетентния орган в сроковете за извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на ресорния заместник-министър/главния секретар на министерството/главния директор на ГД ОПОС до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

### **Глава трета**

#### **Контрол на административното обслужване**

**Чл. 19. (1)** Контролът по изпълнението на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставяните услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2.

**(2)** Ръководителите на звената, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключените в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

**Чл. 20.** Инспекторатът на МОСВ осъществява административен контрол върху спазването на правилата за организацията и осъществяването на административното обслужване в МОСВ.

### **Глава четвърта**

#### **Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

**Чл. 21. (1)** За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на МОСВ и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез:

т. 1. възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на метод за обратна връзка;

т. 2. Периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

т. 3. Ежегодно се измерва удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

**(2)** Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания (Приложение № 3);
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;
  6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
  7. описание на пътя на потребителя;
  8. провеждане на социологическо проучване;
  9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
  10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
  11. анализ на вторична информация.
- (3) Методите за обратна връзка са задължителни по ал. 2, т. 1-5

**Чл. 22. (1)** Данните по чл. 21 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

**(2)** Изготвянето на периодични анализи от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите дава ясна представа за съществуващото положение и за наличие за проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

**(3)** Всяка година дирекция „Административно и информационно обслужване“ изготвя Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който публикува на официалната интернет страница на министерството до 1 април.

**(4)** Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях, съгласно ал. 3

**Чл. 23.** Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Харта на клиента, както и по друг подходящ начин.

#### **Преходни и заключителни разпоредби:**

§ 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МОСВ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с АПК и ЗА.

§ 2. Изменение и допълнение на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № ...../ ..... 2021 г. на главния секретар на МОСВ.

Приложение № 1 към чл. 9, ал. 1

**Министерство на околната среда и водите**

**ПРОТОКОЛ**  
за устно заявяване на услуга

Днес, ..... служителят ..... на  
длъжност .....  
в .....  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от 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. Индивидуалния 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)

ДО  
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА  
СРЕДА И ВОДИТЕ

Приложение № 2 към чл. 17, ал. 1

### ЗАЯВЛЕНИЕ

за предоставяне на комплексна административна услуга

От .....  
постоянен или настоящ адрес: гр./с. ...., ул. (ж.к.) .....  
....., тел .....  
факс ....., електронна поща .....  
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 е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалния 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

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 такава се изисква
- ☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./с. ....

Подпис:

(.....)

**Приложение № 3 към чл. 21, ал. 2, т. 1**  
**Анкетна карта**  
**за проучване на мнението на потребителите на административни услуги в**  
**Министерството на околната среда и водите**

**ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ**

**1. Досега използвали ли сте услугите на Министерството на околната среда и водите?**

☐ Да

☐ Не

**2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?**

☐ Един път на няколко години

☐ Няколко пъти годишно

☐ Всеки месец

☐ Много често

**КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

**3. Лесно се намира информация за услугите, извършвани от Министерството на околната среда и водите**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

**4. Предоставената информация / табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления/ е ясна /лесно разбираема/**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

**5. Предоставената информация / табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления/ е точна**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

6. Предоставената информация / табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления/ е пълна

- ☐ Съгласен съм
- ☐ Не съм съгласен
- ☐ Не мога да преценя

7. Наложил Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

- ☐ Да
- ☐ Не

#### КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ

8. Първоначално научих за услугите извършвани от Министерството на околната среда и водите от:

- ☐ Медии
- ☐ Интернет
- ☐ Нормативни документи
- ☐ Информационно табло
- ☐ Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване
- ☐ Телефонен разговор със служител на Центъра за административно обслужване
- ☐ Роднини, приятели, познати

#### ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ

9. Служителите се държат любезно с клиентите

- ☐ Да
- ☐ Не

10. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?

- ☐ Отлично
- ☐ Добро
- ☐ Лошо
- ☐ Не мога да преценя

11. За колко време бяхте обслужен/а/?

- ☐ До 10 минути

☐ До 20 минути

☐ Над 20 минути

**12. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?**

☐ Да

☐ Не

**13. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?**

☐ Да

☐ Не

**14. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?**

☐ Да

☐ Не

**ОБСТАНОВКАТА, В КОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ УСЛУГИТЕ**

**15. Достъпът до сградата е лесен**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

**16. Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

**17. Работното време за прием на граждани е удобно**

☐ Съгласен съм

☐ Не съм съгласен

☐ Не мога да преценя

**ПРИОРИТЕТИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ**

**18. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?**

☐ Достъпът до информация

- ☐ Количеството на предоставената информация
- ☐ Качеството на предоставената информация
- ☐ Отношението на служителите към клиентите
- ☐ Компетентността на служителите
- ☐ Обстановката, в която се предоставят услугите

#### ЗА САМИТЕ ВАС

**Вие сте?**

- ☐ Мъж
- ☐ Жена

**На колко години сте?**

- ☐ Под 25 г.
- ☐ От 25 до 40 г.
- ☐ От 41 до 55 г.
- ☐ Над 55 г.

**С какво образование сте?**

- ☐ Начално
- ☐ Основно
- ☐ Средно
- ☐ Полувисше/висше
- ☐ Друго

**Към коя от следните групи се причислявате?**

- ☐ Работещ
- ☐ Пенсионер
- ☐ Учащ
- ☐ Друго

#### ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

Друго, моля посочете

.....  
 .....