

# ПРАКТИКИ

## МЯСТОТО И РОЛЯТА НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ В ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Алеко Джилджов

### Резюме

От 1999 г. българското законодателство разглежда организациите, предоставящи обществени услуги като част от институциите, предоставящи административни услуги. Към 31.5.2015 г. в страната оперират общо 5 435 броя доставчици на обществени услуги.

Въпреки голямото значение на предоставяните от тях административни услуги и участието на доставчиците на обществени услуги в процедурите по предоставяне на услуги от администрациите досега те не са били във фокуса на реформите и тяхната роля е била подценявана при реинженеринга на процесите. Независимо че доставчиците на обществени услуги са и доставчици на административни услуги техните услуги не са описани в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Настоящата статия е първият опит в българската административна и академична практика за систематизиране на предоставяните от доставчиците на обществени услуги административни услуги.

Целта на настоящата статия е да идентифицира доставчиците на обществени услуги, предоставяните от тях административни услуги и да разгледа проблемите, свързани с участието на доставчиците на обществени услуги в предоставянето на административни услуги, самостоятелно или заедно с административни структури, както и да формулира предложения за тяхното активно ангажиране в процедурите по предоставяне на услуги с оглед намаляване на административната и регулаторна тежест.

## PLACE AND ROLE OF PUBLIC SERVICE PROVIDERS IN THE OVERALL PROCESS OF PROVIDING SERVICES ADMINISTRATIVE

Aleko Djildjov, PhD

### Abstract

Since 1999 Bulgarian legislation refers to organizations providing public services as part of the institutions providing administrative services.

Since then, the role of organizations, providing public services, for quality administrative service is completely underestimated. Only in 2014 in the Strategy for Development of Public Administration 2014 - 2020 for the first time in an official document, outlined the problems associated with the provision of administrative services by providers of public services and their participation in the allocation procedures services of administrations. The strategy envisages implementation of activities aimed at improving legislation and the creation of best practices for the application of the rules of organization of the administrative services of the organizations providing public services, ensuring their active involvement in efforts to reduce administrative and regulatory burdens.

The purpose of this article is to examine issues related to the participation of public service providers in the provision of administrative services alone or together with administrative structures and to formulate proposals for their active involvement in the procedures for the provision of services.

## Въведение

Всяка година в периода декември – април интернет страниците на университетите изобилстват от съобщения за официални церемонии за връчване на дипломи. Ето два примера:

### Пример 1.

Ръководството на *Машиностроителния факултет* Ви кани на тържествена церемония по случай връчване Дипломите за висше образование на Абсолвентите от випуск 2014<sup>1</sup>.

Тържествените церемонии ще се проведат:

1. За Абсолвентите, дипломирали се в ОКС БАКАЛАВЪР, обучение на български език, специалности „Машиностроене и уредостроене”, „Мехатроника” и „Инженерен дизайн” на **15.01.2015 г. (четвъртък) от 15:00 часа в зала 4244;**

2. За Абсолвентите, дипломирали се в ОКС БАКАЛАВЪР, обучение на английски език, специалности „Машиностроене” и „Мехатронни системи” и ОКС МАГИСТЪР, обучение на български език, специалности „Машиностроене и уредостроене”, „Мехатроника”, „Техническо законодателство и управление на качеството”, „Инженерна логистика” и „Инженерен дизайн” на **16.01.2015 г. (петък) от 15:00 часа в зала 4244.**

Абсолвентски шапки се продават в книжарница „Дилекс”, блок 1-ви, етаж 1-ви (до Студентски съвет, стая 1154В) и в книжарницата между 1-ви и 2-ри блок.

Декан на МФ: проф. д-р инж. Любомир Димитров

### Пример 2.

#### ФАКУЛТЕТ “МАТЕМАТИКА И ИНФОРМАТИКА”

#### КАНИ АБСОЛВЕНТИТЕ СИ ДА ПРИСЪСТВАТ НА ЦЕРЕМОНИЯ2 ПО ОФИЦИАЛНО ВРЪЧВАНЕ НА ДИПЛОМИТЕ НА 11 АПРИЛ 2014 г.

Записване за участие в церемонията (трите имена и факултетен номер) може да бъде направено на тел. 062/600 461, 0884 67 94 96 или на e-mail: fmi@uni-vt.bg и orgmi@uni-vt.bg най-късно до 28 март 2014 г.

Молим, абсолвентите, които не са представили снимка и квитанция за платена такса в размер на 24.00 лв., внесени в ТБ “Алианс България” гр. В.Търново, да направят това при инспектор студентско състояние в срок до 01.04.2014 г.

От Деканата

Въпросът, който хиляди студенти и техните родители през последните години си задават е: „Защо? Защо, ако съм завършил семестриално през юли, ще получа дипломата си през ноември, декември или дори март - април следващата година? И какво ще правя в периода, в който съм завършил и трябва да си търся работа по специалността, но нямам диплома?”.

За да дадем отговор на въпроса защо издаването на дипломата се бави толкова много е необходим задълбочен анализ на начина, по който университетите и подобните на тях доставчици на обществени услуги са организирали дейността си по предоставяне на услуги, тъй като ситуацията с редица други услуги е сходна. Болничните листове се издават от лечебните заведения и след това се обработват и изплащат от Националния осигурителен институт и парите стигат до лицата след два месеца. Разрешението за строеж

<sup>1</sup> Интернет страница на Техническия университет, 01.10.2014, <http://tu-sofia.bg/newsEvents/1601>

<sup>2</sup> Интернет страница на Великотърновския университет: „Свети свети Кирил и Методий“, 01.10.2014 г., <http://www.uni-vt.bg/1/?page=8449&zid=164>

се издава от общините или от МРРБ в едноседмичен срок, но за целта е необходимо да се предостави предварителен договор с електроразпределително дружество, който по закон се сключва в едномесечен срок, а и няма орган, който да контролира спазването на срока. За издаването на акт за раждане е необходимо да се представи съобщение за раждане от болница и т.н. Водомерите за топла вода се отчитат два пъти - ВиК операторите отчитат водомерите за топла вода за да знаят колко вода е доставена, а топлофикационните дружества също отчитат тези показания за да знаят колко топлоенергия са доставили.

Въпреки голямото значение на административните услуги от доставчици на обществени услуги и участието на доставчиците на обществени услуги в процедурите по предоставяне на услуги от администрациите те досега не са били във фокуса на реформите и тяхната роля е била подценявана при реинженеринга на процесите.

Целта на настоящата статия е да идентифицира доставчиците на обществени услуги, предоставяните от тях административни услуги и да разгледа проблемите, свързани с участието на доставчиците на обществени услуги в предоставянето на административни услуги, самостоятелно или заедно с административни структури, както и да формулира предложения за тяхното активно ангажиране в процедурите по предоставяне на услуги.

## 1. Обществени услуги и доставчици на обществени услуги

Съгласно Закона за администрацията<sup>3</sup> обществени услуги са образователни, здравни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомуникационни, пощенски или други подобни услуги, предоставени за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги.

Тъй като дефиницията в закона е отворена (други подобни услуги) то доставчици на обществени услуги могат да бъдат изведени от специални закони. Направеният за целите на настоящото изследване пълен преглед на законодателството показва, че в кръга на обществените услуги могат да бъдат включени други услуги, а именно застрахователни, социални, пенсионни и превозни услуги. Разпространението на културни ценности чрез доставчици на културни услуги като читалища, музеи, балети, циркове и др. също би могло да се разглежда като обществена услуга, но в специалният Закон за закрила на културата липсват изрични текстове, определящи ги като такива.

Кодексът за застраховането използва понятието „застрахователна услуга“ като в § 1., т.1 от Допълнителните разпоредби е дадена дефиниция и на понятието "потребител на застрахователни услуги" – това е застрахованият, третото ползващо се лице, третото увредено лице, другите лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическото или юридическото лице, което проявява интерес да се ползва от услугите, предоставяни от застраховател или от застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност.

Понятието „социални услуги“ е широко застъпено в Закона за социалното подпомагане, в това число съществува и дефиниция за социални услуги в §1, т.6 от допълнителните разпоредби на закона. Социални услуги са дейности, които подпомагат и разширяват възможностите на лицата да водят самостоятелен начин на живот и се извършват в специализирани институции и в общността.

Законът за железопътния транспорт урежда предоставянето на обществени превозни услуги. Те се осъществяват от железопътни превозвачи.

Културните организации, съгласно §1, т.3 от Допълнителните разпоредби на Закона за закрила и развитие на културата, са структури, с предмет на дейност създаването, разпространението и опазването на културни ценности в областта на театъра, музиката,

<sup>3</sup> Закон за администрацията, §1, т.4

киното, аудиовизията, литературата, художествения превод, танца, цирка, пластичните изкуства, архитектурата, дизайна, фолклора, включително опазването на културно-историческото наследство.

Обществените услуги се предоставят от доставчици на обществени услуги. Организация, предоставяща обществени услуги е всяка организация, независимо от правната форма на учредяването ѝ, която предоставя една или повече обществени услуги<sup>4</sup>.

Публично достъпни данни за броя на доставчиците на обществени услуги към момента липсват. За да определим броят им определихме видовете доставчици на определените в закона обществени услуги и за всеки от тях потърсихме информация в регистрите на органите, които ги регистрират или лицензират. Систематизацията показва, че към 31.05. 2015 г. в страната оперират общо 5 435 броя доставчици на обществени услуги, разпределени по видове услуги както следва:

Видове обществени услуги	Доставчици	Брой
Образователни <sup>5</sup>	Детски градини	2 070
	Начални, основни и средни училища	2 528
	Висши училища	51
Здравни <sup>6</sup>	Лечебни заведения с над 50% държавно участие	66
	Лечебни заведения за болнична помощ, диспансери, домове за медикосоциални грижи за деца, центрове за спешна медицинска помощ	261
Водоснабдителни и канализационни	В и К оператори	64
Топлоснабдителни	Топлофикационни дружества	9
Електроснабдителни	Електроразпределителни дружества	3
Газоснабдителни <sup>7</sup>	Газоразпределителни дружества	31
Телекомуникационни	Мобилни оператори и доставчици на телекомуникационни услуги	33
Пощенски <sup>8</sup>	Оператори, извършващи универсална пощенска услуга - лицензирани пощенски оператори	12
	Оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	23
Застрахователни <sup>9</sup>	Лицензирани застрахователи по общо застраховане	30
	Застрахователите от държава членка, извършващи дейност по общо застраховане в Република България при условията на правото на установяване /клонове/	9

<sup>4</sup> Закон за администрацията, §1, т.5

<sup>5</sup> Източник: Министерство на образованието и науката, 25.04.2015 г., Регистър на средните училища и детски градини, Регистър на акредитираните висши училища, <https://www.mon.bg/?go=page&pageId=8&subpageId=78>

<sup>6</sup> Източник: Министерство на здравеопазването, 25.04.2015 г., Регистър на лечебните заведения за болнична помощ, диспансерите, ДМСГД, ЦСМП, ЦТХ в Република България, <http://www.mh.government.bg/Articles.aspx?lang=bg-BG&pageid=386&categoryid=3563>

<sup>7</sup> Източник на данните за водоснабдителни и канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни и газоснабдителни услуги: регистри на Комисията за енергийно и водно регулиране, 1.05.2015 г., <http://www.dker.bg/pagebg.php?P=374>

<sup>8</sup> Източник на данните за телекомуникационни и пощенски услуги: публични регистри на Комисията за регулиране на съобщенията, 1.05.2015 г., <http://www.crc.bg/section.php?id=179&lang=bg>

Социални	Специализирани институции за предоставяне на социални услуги <sup>10</sup> - домове за деца с увреждания, домове за деца, лишени от родителски грижи, домове за възрастни хора с увреждания, приюти, домове за временно настаняване домове за стари хора	224
Пенсионни	Пенсионноосигурителни дружества <sup>11</sup>	9
Превозни <sup>12</sup>	Железопътни превозвачи	12
<b>Общо</b>		<b>5 435</b>

Всички органи на изпълнителната власт, в това число общините, районните администрации, специализираните териториални администрации, областните администрации и централните органи са общо 576 бр.<sup>13</sup>, от които 518 предоставят административни услуги. Както се вижда броят на доставчиците на обществени услуги е приблизително десет пъти по-голям от всички администрации, предоставящи административни услуги. Имайки предвид усилията в администрацията за подобряване на предоставянето на услуги през изминалите 15 години от приемането на първия Закон за административното обслужване на физически и юридически лица е необходимо да бъдат положени големи усилия за изпълнение на нормативните изисквания от страна на доставчиците на обществени услуги.

## 2. Нормативни изисквания към доставчиците на обществени услуги по отношение предоставянето на административни услуги

От дефиницията за административна услуга в Закона за администрацията е видно, че с административно обслужване не се занимават само административните органи, но и доставчиците на обществени услуги. Съгласно чл.5а от Закона за администрацията организациите, овластени да извършват административни услуги или предоставящи обществени услуги, определят организацията за административното обслужване в своите вътрешни актове, освен ако в закон е предвидено друго. Доставчиците на обществени услуги са задължени да предоставят или извършат административната услуга в срок не по-дълъг от 30 дни, освен ако в специален закон е предвидено друго.

В чл.1, ал.3 от Наредбата за административно обслужване изрично е споменато, че наредбата се прилага и за организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго. Това означава, че доставчиците на обществени услуги са длъжни да спазват всички изисквания относно организацията на услугите, сроковете и информацията за потребителите.

В чл.1, ал.2 от Закона за електронното управление също е предвидено, че законът се прилага и по отношение на дейността на лицата, осъществяващи публични функции, и на

<sup>9</sup> Източник на данните за застрахователни услуги: регистри и справки на Комисията за финансов надзор, 1.05.2015 г., <http://www.fsc.bg/Registri-i-spravki-bg-49>

<sup>10</sup> Източник: Агенцията за социално подпомагане, 4.05.2015 г., Специализирани институции, [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/ClientServlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=24&s1=22&selid=22](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=24&s1=22&selid=22)

<sup>11</sup> Източник на данните за пенсионноосигурителни дружества: регистри и справки на Комисията за финансов надзор, 1.05.2015 г., <http://www.fsc.bg/Registri-i-spravki-bg-49>

<sup>12</sup> Източник на данните за железопътните превозвачи: Списъкът на лицензираните железопътни превозвачи <https://www.mtitc.government.bg/page.php?category=187&id=190&page=4>

<sup>13</sup> Доклад за състоянието на администрацията през 2014 г., Секция Публикации, 4.06.2015 г., <http://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=&Id=81&y=&m=&d=>

организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго. По отношение на доставчиците ЗЕУ предвижда:

- В чл.2, ал.1 наред с административните органи и лицата, осъществяващи публични функции на организациите, предоставящи обществени услуги, също е забранено да изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а те са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните;
- Съгласно чл.3 първичният администратор на данни изпраща служебно и безплатно данните на както на всички административни органи, така и на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават;
- Съгласно чл.6 административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, са длъжни да използват информационни системи, които отчитат единно време, по стандарт, определен с наредба на Министерския съвет;
- Съгласно чл.8 доставчиците на обществени услуги могат да предоставят електронни услуги;
- Съгласно чл.9 от ЗЕУ доставчиците на обществени услуги са определени за доставчици на електронни административни услуги;
- Съгласно чл.39 могат да предоставят или да им бъдат предоставяни вътрешни електронни административни;
- В чл.63 е предвидена възможност за налагане на имуществена санкция за организацията, предоставяща обществени услуги, която може да бъде в размер от 300 до 3000 лв.

Доставчиците на обществени услуги са включени и в дефиницията за комплексно административно обслужване, съдържаща се в Административнопроцесуалния кодекс<sup>14</sup>, като и за тях важи изискването да извършват услугата без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител. Не би следвало топлофикационното дружество, например, и ВиК поотделно, без никаква интеграция да отчитат водомерите за топла вода.

#### **Обобщение на задълженията на доставчиците на обществени услуги по отношение предоставянето на административни услуги:**

- длъжни са да осъществяват административно обслужване и да предоставят административни услуги;
- длъжни са да спазват всички изисквания относно организацията на услугите, сроковете и информацията за потребителите в това число и по-специално:
  - срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща - до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган;
  - времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване;
  - контрол по изпълнението на сроковете;
  - използване на автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол;

<sup>14</sup> Виж т.5, §1 от Допълнителната разпоредба

- служебен обмен на данни;
  - искания/заявления за извършване на административни услуги да се подават и чрез териториалните звена и поделения;
  - изграждане на звено за обслужване;
  - утвърждаване на вътрешни правила за организация на административното обслужване;
  - вписване на административните услуги в СУНАУ;
  - оценка на удовлетвореността на потребителите.
- длъжни са да предоставят електронни административни услуги;
  - не могат да изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните;
  - имат право да получават служебно и безплатно данни от първичен администратор на данни;
  - длъжни са да използват информационни системи, които отчитат единно време, по стандарт, определен с наредба на Министерския съвет;
  - могат да предоставят или да им бъдат предоставяни вътрешни електронни административни услуги;
  - могат да им бъдат налагани имуществени санкции в размер от 300 до 3000 лв. по ЗЕУ;
  - длъжни са да извършват услуги без да изискват от заявителя да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или създавани от извършващия административната услуга доставчик на обществени услуги.

Специфични задължения по отношение на обслужването на клиентите се съдържат и в специалните закони.

### **3. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на обществени услуги**

Независимо че доставчиците на обществени услуги са и доставчици на административни услуги техните услуги не са описани в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги. Настоящата статия е първият опит в българската административна и академична практика за систематизиране на административните услуги, предоставяни от доставчиците на обществени услуги. Систематизирането е извършено на базата на пълен преглед на специализираното законодателство, регистрите на организациите с регулаторни функции, интернет страниците на организациите с регулаторни функции и част от доставчиците на обществени услуги, които имат собствени интернет страници. Като първи опит за систематизиране вероятно представеният списък подлежи на допълнително прецизиране и най-вероятно на допълване<sup>15</sup>. Подреждането на услугите следва редът, по който те са изброени в Закона за администрацията.

#### **3.1. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на образователни обществени услуги**

##### **3.1.1. Административни услуги, предоставяни от висшите училища:**

1. Прием в университет;

<sup>15</sup> При изготвянето на списъка СУНАУ през 2007 г. броят на предоставените услуги е 1664, а в края на 2014 г. вече са 2312 бр.

2. Издаване на служебна бележка, уверение или документ за резултатите от кандидатстудентски конкурс;
3. Записване за новата учебна година;
4. Получаване на уверение за студентско положение;
5. Получаване на декларация за здравно осигуряване;
6. Заверка на лична карта на студент;
7. Издаване на академична справка;
8. Подаване на молба за прекъсване на обучението;
9. Подаване на молба за повишаване на оценката по конкретен изпит;
10. Подаване на молба за обучение по индивидуален план;
11. Подаване на молба за допускане до държавен изпит и/или защита на дипломна работа;
12. Подаване на молба за възстановяване на студентски права;
13. Подаване на молба за получаване на стипендия;
14. Предлаган избор на дисциплини и съответните срокове за записване;
15. Издаване на уверения за напуснали или завършили лица;
16. Издаване на диплома за висше образование
17. Издаване на дубликат на изгубена или унищожена диплома за висше образование;
18. Възстановяване на студентски права след отстраняване;
19. Извършване на проверка в университетски архив;
20. Издаване на документ от университетски архив;
21. Връщане от университетски архив на съхранена диплома за средно образование от минали години;
22. Окомплектоване и заверка на учебни планове и програми;
23. Издаване на дубликат на изгубена или унищожена студентска книжка;
24. Издаване на академична справка на действащи студенти без заплащане, в следните случаи:
  - а) за програма „Учене през целия живот“ - мобилност по секторна програма „ЕРАЗЪМ“;
  - б) за конкурси за отпускане на правителствени стипендии за обучение чрез МОН;
  - в) за други академични стипендии чрез университета;
  - г) за несемейни студенти с двама родители инвалиди и член на семейството инвалид;
  - д) за несемейни студенти с починал родител и член на семейството инвалид;
  - е) за студентки с деца под 6 годишна възраст;
25. Разрешение за прекъсване на учебната година, поради частично продължаване на обучението в чуждестранен университет (към датата на плащане);
26. Разрешение за явяване на изпит на повишителна сесия, след редовната и поправителната сесия;
27. Разрешение за преместване в друго висше училище;
28. Разрешение за преместване в друга специалност, от редовна в задочна форма на обучение;
29. Разрешение за преместване в друга специалност, от задочна в редовна форма на обучение;
30. Разрешение за явяване на държавен изпит на лица, които не са се дипломирали на сесиите по учебен план и на 2 нови сесии в рамките на още 2 години (през следващите 3 години);
31. Разрешение за явяване на условен изпит;



32. Разрешение за явяване на изпит на ликвидационна сесия;
33. Издаване на служебна бележка за курсисти и специализанти;
34. Издаване на служебна бележка за докторанти.

### **3.1.2. Административни услуги, извършвани в средните общообразователни учебни заведения:**

1. Прием в училище;
2. Издаване на удостоверение на учениците, завършили I клас, в което се вписва общата годишна оценка с думи за резултатите от обучението по всички учебни предмети;
3. Издаване на удостоверение на учениците, завършили IV клас, за завършен начален етап на основното образование, в което се вписват годишните оценки по учебните предмети за IV клас;
4. Удостоверение за завършен клас по образец от МОН за завършен клас от прогимназиалния етап на основното образование;
5. Свидетелство за основно образование, издавано на учениците, завършили VIII клас, съгласно държавни образователни изисквания за степента на образование, общообразователния минимум и учебния план и за документите за системата за народната просвета;
6. Удостоверение за учениците със специални образователни потребности, които се обучават по индивидуален учебен план и завършват класа с вписана само качествена оценка;
7. Издаване на диплома за средно образование на учениците, завършили пълния курс на средно образование и положили предвидените в учебния план изпити, по образец, утвърден от Министъра на образованието и науката;
8. Заплащане на такси за извън класни форми на обучение и занимание;
9. Признаване на завършени от I до VI клас включително - извършва се от директора на приемащото училище, в което лицето желае да продължи обучението си (съгласно Наредба № 2 от 14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави, издадена от министъра на образованието и науката);;
10. Признаване на завършени от VII до последен гимназиален клас, както и на завършено основно и на средно образование и/или на професионална квалификация - извършва се от експертна комисия към всеки регионален инспекторат по образование (РИО).

### **3.1.3. Административни услуги, извършвани в детските градини и основните общообразователни учебни заведения:**

1. Подаване на писмена молба за прием в детски градини от родителите или настойниците;
2. Подаване на заявление за постъпване в подготвителна група от родителите или настойниците;
3. Издаване на удостоверение по образец, издадено от детската градина/училището, че детето е записано в подготвителна група за задължителна предучилищна подготовка или като ученик/ученичка, за новата учебна година и че е записан/а в книгата за подлежащите на задължително обучение деца до 16-годишна възраст (приложение № 7 към чл. 17, ал. 3, т. 4 от ППЗСПД);

4. Удостоверение за преместване в друга подготвителна група към детска градина или подготвителен клас към училище (чл.28, ал.8 от Правилника за прилагане на Закона за народната просвета);

5. Заплащане на такси от родителите или настойниците за отглеждане, възпитание и обучение на децата в детските градини (съгласно Закона за местните данъци и такси).

6. Заплащане на допълнителни педагогически услуги по желание на родителите или настойниците съобразно интересите и потребностите на децата (чл. 30, ал.5 от Правилника за прилагане на Закона за народната просвета).

### **3.2. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на здравни обществени услуги**

Издават документи, свързани с лечебната дейност - медицинските рецепти, предписания, протоколи, удостоверения и друга медицинска документация (чл. 27, ал.1 от Закона за здравето):

1. Здравна информация от лечебното заведение, отнасяща се до здравословното състояние на пациента, включително копия от медицинските му документи (чл. 28б, ал. 1 от Закона за здравето);

2. Писмено упълномощаване на друго лице, което да се запознае с медицинските документи на пациента, както и да направи копия от тях (чл. 28б, ал. 2 от Закона за здравето);

3. Запознаване на наследници и роднини по права и по съребрена линия до четвърта степен включително със здравната информация за починалия пациент, както и направата на копия от медицинските му документи (чл. 28б, ал. 3 от Закона за здравето);

4. Болнични листове (документ за временна нетрудоспособност), издавани от лекуващите лекари/лекарите по дентална медицина и ЛКК (чл.7, ал.1 от Наредбата за медицинската експертиза);

5. Болнични листове (документ за временна нетрудоспособност), издавани от лекарите от центровете за спешна медицинска помощ (чл. 7, ал. 1 от Наредбата за медицинската експертиза);

6. Болнични листове (документ за временна нетрудоспособност), издавани от лечебни заведения, които обслужват лицето по месторабота (чл. 7, ал. 2 от Наредбата за медицинската експертиза);

7. Дубликат на болничен лист - издава се от лечебното заведение, което е издало оригинала, срещу писмено искане от осигурителя, от осигурения или от самоосигуряващото се лице (чл. 53 от Наредбата за медицинската експертиза);

8. Съобщение за раждане от болницата;

9. Припознаване на новородено дете в рамките на болницата;

10. Издаване на удостоверение на бащата на новородено дете за ползване на 15 дневен платен отпуск;

11. "Съобщение за смърт" съобразно формата, определена с Наредба № 42 от 2004 г. за въвеждане на Международната статистическа класификация на болестите и проблемите, свързани със здравето - десета ревизия (ДВ, бр. 111 от 2004 г.);

12. "Свидетелство за перинатална смърт" като приложение към "Съобщението за раждане" - в случаите на раждане на мъртво дете, съответно към "Съобщението за смърт" - в случаите на живородено, починало в продължение на 168 часа след раждането, съобразно формата, определена с Наредба № 42 от 2004 г. за въвеждане на Международната статистическа класификация на болестите и проблемите, свързани със здравето - десета ревизия (ДВ, бр. 111 от 2004 г.);

13. Документ за проведеното лечение и изследвания – епикриза;

14. Медицинско свидетелство за встъпване в брак;
15. Медицинско свидетелство за постъпване на работа;
16. Медицинско свидетелство за водач на пътно превозно средство;
17. Медицинско свидетелство за работа в чужбина;
18. Медицинско свидетелство за учене в чужбина;
19. Медицинско свидетелство за встъпване в брак в чужбина;
20. Издаване на медицински документ – дубликат;
21. Издаване на дубликат от съдебномедицински документ;
22. Преглед на живо лице при лека телесна повреда с издаване на съдебномедицинско удостоверение;
23. Преглед на живо лице при средна телесна повреда с издаване на съдебномедицинско удостоверение;
24. Преглед на живо лице при тежка телесна повреда с издаване на съдебномедицинско удостоверение;
25. Преглед при полови престъпления и девственост с издаване на съдебномедицинско удостоверение;
26. Изготвяне и отчитане на нативен препарат при полови престъпления;
27. Издаване на документ/талон за кремация след аутопсия;
28. Издаване на копие от аутопсионен протокол;
29. Издаване на препис от аутопсионен протокол за дружества занимаващи се със застраховане и доброволно здравно осигуряване;
30. Издаване на разрешително за пренасяне на тленни останки на починал и аутопсиран;
31. Издаване на медицинско удостоверение за носене на оръжие;
32. Издаване на медицинско удостоверение за работа с класифицирана информация;
33. Издаване на медицинско удостоверение за работа в чужбина (с преглед от психиатър);
34. Издаване на медицинско удостоверение за носене на оръжие (с преглед от психиатър);
35. Издаване на медицинско удостоверение за работа с класифицирана информация (с преглед от психиатър);
36. Издаване на медицинско удостоверение за осиновяване;
37. Издаване на медицинско удостоверение за извършване на завещания и имотни сделки;
38. Издаване на медицинско удостоверение за извършване на завещания и имотни сделки, с домашно посещение;
39. Издаване на медицинско удостоверение без медицински преглед;
40. Психологична оценка за депресивност;
41. Психологична оценка за психотични симптоми;
42. Психологична оценка - личностов профил;
43. Социално-правна консултация (поставяне под попечителство, настаняване в дом за социални грижи);
44. Извършване на експертни оценки за психологична пригодност на охранители;
45. Извършване на експертни оценки за психологична пригодност за работа с класифицирана информация;
46. Подготовка на документи за включване в програми за безплатно лечение на НЗОК – етапна епикриза, експертно становище и протокол (касаещо пациенти с пролактиноми, и др.);

47. Издаване на алергологичен паспорт.

### **3.3. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на водоснабдителни и канализационни обществени услуги**

1. Издаване на становище за подробен устройствен план съгласно Закона за устройство на територията (ЗУТ);

2. Издаване на становище за присъединяване (чл. 26, чл. 12-16 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

3. Издаване на разрешително (чл. 26 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

4. Издаване на служебна бележка (общите условия на договора с потребителите);

5. Откриване и закриване на партида (чл. 8, ал. 6 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

6. Промяна на партида – физическо или юридическо лице;

7. Издаване на заявление за освобождаване от такса смет;

8. Съгласуване на скица/проект (чл.12 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

9. Съставяне на констативен протокол (чл.27 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

10. Съставяне на протокол за незаконно присъединяване (чл.37 от Наредба № 4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи);

11. Отчитане на ползваната вода;

12. Получаване на електронна фактура;

13. Издаване на изходни данни за проектиране и свързване с ВиК мрежите;

14. Съгласуване на инвестиционни и работни проекти;

15. Предварителни договори за присъединяване;

16. Съгласуване на устройствени планове по ЗУТ и технически проекти;

17. Проучване и проектиране на обект за промяна на предназначението на земеделска земя;

18. Издаване на становище и издаване за експлоатация на уличен водопровод и канализация;

19. Изготвяне на становище за Акт 16 за обект.

### **3.4. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на топлоснабдителни обществени услуги**

Документи за клиенти, ползващи топлинна енергия за битови нужди:

1. Заявление за възстановяване на сумата от изравнителната сметка по банков път;

2. Заявление за заплащане на топлинна енергия на равни месечни вноски;

3. Заявление за разделяне на партида на битови потребители;

4. Заявление за закриване на партида;

5. Заявление-декларация за промяна на титуляр на партида;

6. Заявление за електронна фактура за битови клиенти;
7. Издаване на копие на фактура за топлинна енергия;
8. Справка за начислени и дължими суми за топлинна енергия;
9. Справка/удостоверение за предоставяне пред държавни органи;
10. Закриване на партида на клиент с отчитане, прекъсване и демонтаж на измервателното средство;
11. Споразумение за разсрочено плащане;
12. Отчитане на ползваната топла вода;
13. Декларация за ползване на 10 % отстъпка от ползваната топлинна енергия за битови нужди от инвалид.

Документи за клиенти, ползващи топлинна енергия за небитови нужди:

14. Сключване на договор;
15. Заявление за небитови клиенти;
16. Заявление за разделяне на партида;
17. Заявление за закриване на партида на стопански потребители;
18. Заявление за електронна фактура за небитови клиенти.

Документи за асоциация на потребителите на топлинна енергия в сграда - етажна собственост по чл.149, ал.1, т.4 от Закона за енергетиката.

19. Заявление за асоциация;
20. Договор за асоциация.

### **3.5. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на електроснабдителни обществени услуги**

1. Смяна на тарифност при индиректно измерване от едно тарифни на двутарифни електромери, при съществуващ двутарифен електромер и липса на тарифен превключвател;
2. Смяна на тарифност от двутарифни на еднотарифни електромери;
3. Смяна на тарифност при индиректно измерване от двутарифни или тритарифни електромери на по-ниска тарифност;
4. Смяна на еднотарифен с двутарифен електромер и монтаж на тарифен превключвател;
5. Смяна на тарифност при индиректно измерване от еднотарифен или двутарифни електромери на тритарифни електромери;
6. Проверка на електромер по искане на потребител и съставяне на констативен протокол от метрологична експертиза;
7. Прекратяване на регистрацията на потребител с преустановяване на електрическото хранване и обезопасяване;
8. Извършване на проучвателна работа по външно електрическо хранване, даване на технически указания и издаване на удостоверение за мощност;
9. Предоставяне на данни от техническата картотека;
10. Издаване на становище за 72 часова проба и за ДНСК;
11. Съгласуване на инвестиционни проекти за строителство;
12. Съгласуване на подробен устройствен план, за строителни регулационни планове на селищни образувания
13. Сключване на предварителен договор за присъединяване;
14. Сключване на договор.

### **3.6. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на газоснабдителни обществени услуги**

1. Отговор на жалби (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
2. Завеждане на жалби, сигнали и предложения (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
3. Проверка на заявленията за достъп до газ (чл. 34 от Наредба № 4 от 05.10.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи, издадена от ДКВР);
4. Изготвяне на договор между клиента и дружеството (чл. 36 във вр. с чл. 24 от Наредба № 4 от 05.10.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи, издадена от ДКВР);
5. Създаване и закриване на партида (общи условия на договорите между дружествата и клиентите, съставени съгласно чл. 183б от Закона за енергетиката);
6. Предоставяне на сертификат за качеството на природния газ (общи условия на договорите между дружествата и клиентите, съставени съгласно чл.183б от Закона за енергетиката);
7. Издаване на фактура (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
8. Изготвяне на констативен протокол (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
9. Писмено уведомяване на прекъсване на подаването на природен газ (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
10. Създаване на досие на клиента (чл. 15 и чл. 35 от Наредба № 4 от 05.10.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи, издадена от ДКВР);
11. Обработване на уведомления (общи условия на договорите между дружествата и клиентите);
12. Събиране, обединяване и предаване на данни (чл. 10, т. 8 от Правилата за управление на газоразпределителните мрежи, приети от ДКЕВР);
13. Изготвяне на становище за присъединяване (чл.22 от Наредба № 4 от 05.10.2013 г. за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи, издадена от КЕВР).

### **3.7. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на телекомуникационни обществени услуги**

Услуги, предлагани от мобилните оператори:

1. Искане за издаване на електронна фактура;
2. Подаване на заявление за пренасяне на номер;
3. Подаване на заявление за пренасяне на номер чрез пълномощник;
4. Заплащане на сметки на гише на оператора;
5. Електронно заплащане на сметки към оператора;
6. Проверяване и плащане на сметки към други търговци;
7. Проверка на текущ баланс по регистриран платежен инструмент (банкова карта).

Услуги, свързани с предоставянето на достъп до интернет:

8. Подаване и получаване на документи и/или услуги от други търговци или държавни и общински служби, като например интернет банкиране;
9. Електронна поща;
10. Дистанционно обучение, онлайн курсове;

11. Резервации, билети, организирани туристически пътувания;
12. Интернет банкиране.

### **3.8. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на пощенски обществени услуги**

1. Издаване на документ за платена цена на услугата, по отношение на пратките, за които това е приложимо (т.12.2 и 12.3 от общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга, извършвана от „Български пощи“ ЕАД);
2. Съставяне на констативен протокол при приемането на рекламации (т. 17 от общите условия на договора с потребителите на куриерски услуги, приети с решение на Комисията за регулиране на съобщенията);
3. Изготвяне на отговор относно рекламации (т. 59 от общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга, извършвана от „Български пощи“ ЕАД);
4. Издаване на документи, свързани с доставката на пратките – препоръка: издаване на документ за приемане на пощенска пратка и известие за доставка (т. 66.6 от общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга, извършвана от „Български пощи“ ЕАД);
5. Удостоверение за доставка (т. 4.1.3. от общите условия на договора с потребителите на куриерски услуги, издаден от КРС);
6. Документ за преопаковане (т. 18 от общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга, извършвана от „Български пощи“ ЕАД);
7. Издаване на писмено служебно известие (т. 42д, т. 44б, т.45 от общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга, извършвана от „Български пощи“ ЕАД);
8. Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки (чл. 34, ал. 1, т. 1 от ЗПУ);
9. Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки колети - до двадесет килограма (чл. 34, ал. 1, т. 2 от ЗПУ);
10. Допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност" (чл. 34, ал. 1, т. 4 от ЗПУ);
11. Пощенски парични преводи;
12. Приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез електронни съобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки;
13. Куриерски услуги;
14. Пряка пощенска реклама.

### **3.9. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на застрахователни услуги**

1. Сключване на застрахователни полици;
2. Проверка на статус на полица;
3. Проверка на статус на щета;
4. Проверка на вноски към полица;
5. Плащане на застрахователни премии;
6. Искане за застрахователно плащане;
7. Откупуване на платени премии;
8. Уреждане на претенции;

9. Промени по договор;

### **3.10. Административни услуги, предоставяни от пенсионноосигурителните дружества**

1. Молба-заявление за изтегляне средства от УПФ;
2. Сключване на договор за ДЗПО;
3. Сключване на Договор за ДДПО с лични вноски;
4. Сключване на Договор за ДДПО с вноски от работодател;
5. Сключване на Договор за ДДПО с вноски от друг осигурител в полза на трето лице;
6. Заявление за промяна на участие и прехвърляне на натрупаните суми по индивидуалната партида в друг съответен фонд за допълнително задължително пенсионно осигуряване;
7. Заявление за прехвърляне на средства в индивидуалната партида от един в друг фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване;
8. Основна информация за осигурените лица в ППФ;
9. Основна информация за осигурените лица в УПФ;
10. Основна информация за осигурените лица в ДПФ;
11. Искане за оттегляне на заявление за промяна на участие / заявление за прехвърляне;
12. Заявление за корекция на лични данни;
13. Образец на заявление за участие в професионален пенсионен фонд;
14. Образец на заявление за участие в универсален пенсионен фонд.

### **3.11. Административни услуги, предоставяни от доставчиците на превозни услуги**

1. Закупуване на пътнически билети;
2. Резервиране на пътнически билети;
3. Издаване на железопътни карти;
4. Издаване на абонаментни карти;
5. Атракционни пътувания с ретро състав;
6. Рекламации и възстановяване на суми;
7. Групови пътувания;
8. Превоз на велосипеди.

### **3.12. Обобщение на административните услуги, предоставяни от доставчиците на обществени услуги**

<b>Видове обществени услуги</b>	<b>Доставчици</b>	<b>Брой административни услуги</b>
Образователни	Детски градини	6
	Начални, основни и средни училища	10
	Висши училища	34
Здравни	Лечебни заведения с над 50% държавно участие Лечебни заведения за болнична помощ, диспансери, домове за медикосоциални грижи за деца, центрове за спешна медицинска помощ	47



Водоснабдителни и канализационни	В и К оператори	19
Топлоснабдителни	Топлофикационни дружества	20
Електроснабдителни	Електроразпределителни дружества	14
Газоснабдителни	Газоразпределителни дружества	13
Телекомуникационни	Мобилни оператори и доставчици на телекомуникационни услуги	12
Пощенски	Оператори, извършващи универсална пощенска услуга - лицензирани пощенски оператори Оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	14
Застрахователни	Лицензирани застрахователи по общо застраховане	9
Социални	Специализирани институции за предоставяне на социални услуги - домове за деца с увреждания, домове за деца, лишени от родителски грижи, домове за възрастни хора с увреждания, приюти, домове за временно настаняване домове за стари хора	
Пенсионни	Пенсионноосигурителни дружества	14
Превозни	Железопътни превозвачи	8
<b>Общо</b>		<b>220</b>

### 15. Участие на доставчиците на обществени услуги в работните процеси на предоставяните от администрацията услуги

В работните процеси на значителен брой услуги, предоставяни от администрацията, участват и доставчиците на обществени услуги. Например:

1. За отпускане на обезщетение при раждане от майки студентки като услуга на Агенцията за социално подпомагане, е необходимо да се представи уверение за студентско положение, издавано от висшите училища;

2. За извършване на услуги по Закона за устройство на територията, извършвани от общините, Дирекцията за национален строителен контрол и Министерството на регионалното развитие и благоустройството е необходимо да се представят значителен брой документи (Изготвяне на становище за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи; Изготвяне на договор между клиента и дружеството за присъединяване към газопреносните и газоразпределителните мрежи; Съгласуване на инвестиционни проекти за строителство; Съгласуване на подробен устройствен план, за строителни регулационни планове на селищни образувания; Сключване на предварителен договор за присъединяване; Сключване на договор; Издаване на изходни данни за проектиране и свързване с ВиК мрежите; Съгласуване на инвестиционни и работни проекти; Предварителни договори за присъединяване; Съгласуване на устройствени планове по ЗУТ и технически проекти; Проучване и проектиране на обект за промяна на предназначението на земеделска земя; Издаване на становище и издаване за експлоатация на уличен водопровод и канализация);

3. За изплащане на болничните листове, услуга на НОИ, се издават от лечебните заведения болнични листове;

4. За издаването от общините на акт за раждане или на акт за смърт е необходимо да се представи съобщение за раждане, съответно за смърт от болница;

5. За сключване от общините на граждански брак е необходимо издаването на медицинско свидетелство от лечебно заведение;
6. За сключване на граждански брак в чужбина е необходимо издаването на медицинско свидетелство от лечебно заведение;
7. За издаване от МВР на удостоверение за носене на оръжие е необходимо издаването на медицинско свидетелство от лечебно заведение;
8. За издаване от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ на свидетелство за правоуправление на МПС е необходимо издаването на медицинско свидетелство от лечебно заведение;
9. За извършване на редица административни услуги е необходимо представянето на психологична оценка от лечебно заведение;
10. За извършването на голям брой услуги се изисква диплома за висше образование – например за издаване на разрешение и на промени в разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека, при което се изисква ръководителят на аптеката да е магистър фармацевт, за издаване на лицензия за извеждане от експлоатация на ядрено съоръжение и др.

### **Заклучение**

Приблизително 5500 доставчици на обществени услуги, които са десет пъти повече от броя на всички администрации, предоставят административни услуги. Услугите на доставчиците не са включени в регистър и не са систематизирани като такива.

Доставчиците са длъжни да спазват същите правила за организацията по предоставяне и обжалване на административните услуги, каквито прилага и администрацията, в това число и относно сроковете и таксите, но никой не следи дали те се спазват.

Предоставяните услуги представляват сериозна регулаторна пречка сами за себе си и като част от работните процеси по предоставяне на услуги от държавната администрация.

Необходими са целенасочени усилия от регулаторните органи и от органите, осъществяващи политиката в областта на административното обслужване за вписване на услугите на доставчиците в списъка на административните услуги и за да се накарат да спазват законодателството за организация на административните услуги.

**БИБЛИОГРАФИЯ:**

1. Интернет страница на Техническия университет, 01.10.2014, <http://tu-sofia.bg/newsEvents/1601>
2. Интернет страница на Великотърновския университет: „Свети свети Кирил и Методий“, 01.10.2014 г., <http://www.uni-vt.bg/1/?page=8449&zid=164>
3. Интернет страница на Министерството на образованието и науката, 25.04.2015 г., <https://www.mon.bg/?go=page&pageId=8&subpageId=78>
4. Интернет страница Министерството на здравеопазването, 25.04.2015 г., <http://www.mh.government.bg/Articles.aspx?lang=bg-BG&pageid=386&categoryid=3563>
5. Интернет страница на Комисията за енергийно и водно регулиране, 1.05.2015 г., <http://www.dker.bg/pagebg.php?P=374>
6. Интернет страница на Комисията за регулиране на съобщенията, 1.05.2015 г., <http://www.crc.bg/section.php?id=179&lang=bg>
7. Интернет страница на Комисията за финансов надзор, 1.05.2015 г., <http://www.fsc.bg/Registri-i-spravki-bg-49>
8. Интернет страница на Агенцията за социално подпомагане, 4.05.2015 г., [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/ClientServlet?cmd=add\\_content&lng=1&sectid=24&s1=22&selid=22](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1&sectid=24&s1=22&selid=22)
9. Интернет страница на Комисията за финансов надзор, 1.05.2015 г., <http://www.fsc.bg/Registri-i-spravki-bg-49>
10. Интернет страница на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, <https://www.mtitc.government.bg/page.php?category=187&id=190&page=4>
11. Доклад за състоянието на администрацията през 2014 г.
12. Списък на унифицираните наименования на административните услуги
13. Административнопроцесуален кодекс
14. Закон за електронното управление
15. Закон за електронния документ и електронния подпис
16. Закон за търговския регистър
17. Закон за защита на личните данни
18. Закон за националния архивен фонд
19. Закон за администрацията
20. Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020