



Правно-исторически факултет

2700 Благоевград, пл. „Георги Измирлиев - Македончето" 1
тел./факс: 073/88 66 17; <https://law.swu.bg>; e-mail: admin@law.swu.bg

КОНСПЕКТ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Административно обслужване и административни услуги.
2. Принципи на административното обслужване.
3. Нормативна уредба на административното обслужване.
4. Административно обслужване на принципа на „едно гише”.
5. Организация на административното обслужване.
6. Комплексно административно обслужване. Базисен модел на комплексно административно обслужване.
7. Етапи на въвеждане на комплексно административно обслужване.
8. Предоставяне на електронни административни услуги.
9. Стандарти за качество на административното обслужване.
10. Харта на клиента.
11. Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите.
12. Координация, контрол и санкции във връзка с административното обслужване.
13. Човешките ресурси в системата на административното обслужване.
14. Ролята на морално-етичните норми на поведение за подобряване качеството на административното обслужване.
15. Добри практики в административното обслужване в Република България.
16. Добри практики в административното обслужване в други държави членки на Европейския съюз.
17. Тенденции и перспективи в административното обслужване.

ЛИТЕРАТУРА

1. Джилджов, А., М. Нейкова. Административно обслужване. „Авангард Прима”, С., 2018 г.
2. Кресналийска, Г., М. Чешмеджиева. Основи на публичната администрация. „Пропелер”, С., 2014 г.
3. Кресналийска, Г., М. Чешмеджиева. Граждански контрол върху

- администрацията. „Пропелер”, С., 2015 г.
4. Къндева, Е. Публична администрация. „Сиела”, С., 2007 г.
 5. Христов, Хр., П. Павлов, П. Кацамунска. Основи на публичната администрация. УНСС, УИ „Стопанство”, С., 2007 г.
 6. Босаер, Д., Кр. Демке. Предизвикателствата към морално-етичните норми на поведение в държавите членки на Европейския съюз. Европейски институт за публична администрация, Маастрихт, 2005 г.
 7. Павлов, П., Св., Михалева. Основи на публичната администрация. УИ на ВСУ „Черноризец Храбър”, В., 2008 г.
 8. Институт по публична администрация. Европейски практики в доброто управление и административната дейност. Изследвания на ИПА, С., 2015 г.,
< <https://www.strategy.bg/bg/library/1/21175/details>>
 9. Институт по публична администрация. Административно обслужване на населението в България. Изследвания на ИПА, С., 2015 г.,
< <https://www.strategy.bg/bg/library/1/21175/details>>
 10. Институт по публична администрация. Сборник с добри практики 2024. С., 2024 г.,
< https://www.ipa.government.bg/sites/default/files/sbornik_dp_24_ipa_fi nal_1_0.pdf>
 11. Kresnaliyska, G. (2020). Ethics and standards of conduct in the public administration. *KNOWLEDGE - International Journal*, 41(5), 897-902.
<https://ikm.mk/ojs/index.php/KIJ/article/view/4356>

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, СТРАТЕГИЧЕСКИ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ДОКУМЕНТИ

1. Конституция на Република България, Обн. ДВ, бр. 56/1991 г., с изм. и доп.
2. Европейска харта за местното самоуправление, Обн., ДВ, бр. 28/1995 г.
3. Административнопроцесуален кодекс, Обн., ДВ, бр., 30/2006 г., с изм. и доп.
4. Закон за администрацията, Обн., ДВ, бр. 130/1998 г., с изм. и доп.
5. Закон за местното самоуправление и местната администрация, Обн., ДВ, бр. 77/1991 г., с изм. и доп.
6. Закон за електронното управление, Обн., ДВ, бр. 46/2007 г., в сила от 13.06.2008 г., с изм. и доп.

7. Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (загл. изм. – ДВ, бр. 85/2017 г.), Обн., ДВ, бр. 34/2001 г., с изм. и доп.
8. Закон за дейностите по предоставяне на услуги, Обн., ДВ, бр. 15/2010 г., с изм. и доп.
9. Закон за държавния служител, Обн., ДВ, бр. 67/1999 г., с изм. и доп.
10. Закон за достъп до обществена информация, Обн., ДВ, бр. 55/2000 г., с изм. и доп.
11. Закон за държавните такси, Обн., ДВ, бр.104/1951 г., в сила от 01.01.1952 г., с изм. и доп.
12. Закон за местните данъци и такси, Обн., ДВ, бр.117/1997 г., в сила от 01.01.1998 г., с изм. и доп.
13. Закон за защита на класифицираната информация, Обн., ДВ, бр. 45/2002 г., с изм. и доп.
14. Закон за електронната търговия, Обн., ДВ, бр. 51/2006 г., с изм. и доп.
15. Наредба за Административния регистър, Обн., ДВ, бр. 8/2016 г., с изм. и доп.
16. Наредба за административното обслужване (загл. изм. – ДВ, бр. 47/2008 г., в сила от 01.06.2008 г.), Обн., ДВ, бр. 78/2006 г., с изм. и доп.
17. Наредба за обмяна на документи в администрацията (загл. изм. - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 01.03.2017 г.), Обн., ДВ, бр.48/2008 г., с изм.
18. Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите, Обн., ДВ, бр. 48 от 23 май 2008 г., в сила от 13.06.2008 г., с изм. и доп.
19. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Обн. ДВ, бр. 5 от 17 януари 2017 г., в сила от 01.03.2017 г., с изм. и доп.
20. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация, Обн., ДВ, бр. 33 от 7 април 2020 г., в сила от 08.05.2020 г.
21. Европейски кодекс за добри практики на администрацията, < <https://www.ombudsman.europa.eu/bg/publication/bg/3510> >
22. Актуализирана Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2025 г., приета с Решение № 298 на Министерския съвет от 02.04.2021 г.
23. Национална програма за развитие „България 2030”, приета с Протокол № 67.25 на Министерския съвет от 02.12.2020 г.

24. План за действие за внедряване на административни услуги на принципа „епизод от живота“, приет с Решение №176 на Министерския съвет от 21.03.2025 г.,
<<https://www.strategy.bg/bg/strategy-documents/1717>>
25. Базисен модел на комплексно административно обслужване, приет с протоколно решение № 23.8 от заседание на Министерския съвет, проведено на 19.06.2013 г.
<<https://www.ipa.government.bg/bg/bazisen-model-za-kompleksno-administrativno-obsluzhvanе> >
26. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги, утвърдена с Решение № 578 на Министерския съвет от 30.09.2013 г.,
<<https://www.strategy.bg/bg/library/1/21137/details>>
27. Методология за провеждане на наблюдение по метода „Таен клиент“, приета от Съвета за административната реформа на заседанието на съвета, проведено на 16.09.2019 г.
28. Ръководство за разработване на Харта на клиента, прието с Решение № 246 на Министерския съвет от 10.04.2020 г.
29. Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение № 246 на Министерския съвет от 10.04.2020 г.
30. Наръчник за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10.05.2022 г.
31. Методика за извършване на контрол за законосъобразност на актове на органите на местното самоуправление и местната администрация в областта на административното обслужване, одобрена от Съвета за административната реформа на заседанието на съвета, проведено на 24.09.2020 г.

Изготвили:

Доц. д.н. Спас Ташев

Гл. ас. д-р Гергана Кресналийска

Гл. ас. д-р Олга Чорбаджийска