

# **О Б Щ И У С Л О В И Я**

**за използване на Единния портал по чл.12, ал.1  
от Закона за електронно управление**

## **Раздел I**

### **Общи положения**

Чл.1. (1) Единният портал по чл.12, ал.1 от Закона за електронно управление (ЗЕУ) реализира правни взаимовръзки, административни процеси и услуги от административните органи и осъществява взаимодействие с потребителите, с лицата, осъществяващи публични функции, и с организациите, предоставящи обществени услуги, чрез използване на информационни и комуникационни технологии, осигуряващи по-високо ниво на ефективност на електронното управление.

(2) Настоящите общи условия определят правата и задълженията на участниците в процеса по оповестяване на информация относно електронни услуги, реда и начина на ползване на Единния портал по чл.12, ал.1 от ЗЕУ - eGov.bg и са разработени в съответствие със ЗЕУ и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ).

### **Обхват на Общите условия.**

Чл.2. С настоящите Общи условия се уреждат условията и реда за:

1. Предоставяне на достъп на лицата по чл.1, ал.1 и ал.2 от ЗЕУ до средствата за създаване и оповестяване на информация относно електронни услуги чрез Единния портал чл.12, ал.1 от ЗЕУ (Единен портал)
2. Предоставяне на електронни административни услуги
3. Предоставяне на вътрешни електронни административни услуги
4. Предоставяне на комплексни административни услуги
5. Предоставяне на обществени услуги
6. Присъединяване и достъп до информация и системи предназначени за физически и юридически лица
7. Ползване на електронни услуги публикувани в Единния портал от физически и юридически лица със средства за електронна идентификация, издадени от български доставчици на идентификация
8. Създаване на персонални профили на физически и юридически лица, административни органи, лица осъществяващи публични функции, организациите, предоставящи обществени услуги за целите на електронното управление.

### **Информация за портала**

Чл.3. (1) Единният портал се изгражда и поддържа на основание чл. 12 от Закон за електронно управление (ЗЕУ).

(2) Единният портал представлява единна точка за достъп до електронните услуги на всички администрации, електронни услуги предоставяни от лица, осъществяващи

публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, реализирана с актуални технологични средства и интерфейси.

### **Достъпност**

Чл.4. (1) Единният портал е публичен портал на Република България за гражданите и бизнеса и може да се използва от потребителите денонощно, целогодишно и независимо от географското местоположение на потребителя.

(2) Единният портал осигурява възможността на всички граждани, независимо от възрастта и физическите им възможности, да наблюдават, разбират, управляват и контактуват посредством потребителски интерфейс.

(3) Достъпът до Единния портал, се осъществява на следния електронен адрес: <https://egov.bg>

Чл.5. Всеки доставчик на електронни услуги осигурява достъп до текущото състояние на предоставяната услуга.

Чл.6. Единният портал е създаден с код съвместим с W3C стандартите за XHTML и CSS. Той се възпроизвежда коректно в наличните към момента интернет браузъри, като използването му гарантира съвместимост с нови или подобрени такива. Порталът покрива ниво AA според действащите стандартни за достъпност, описани в Директива (ЕС) 2016/2102 от 26 октомври 2016 г., относно достъпността на уеб сайтовете и мобилните приложения на организациите от общественения сектор.

### **Помощен контактен център**

Чл.7. (1) При необходимост потребителите на Единния портал могат да ползват услугите на помощен контактен център.

(2) Работното време на помощния контактен център се определя от министъра на електронното управление.

(3) Помощния контактен център осъществява своята дейност на български език.

(4) Информация за работата на помощния контактен център е публикувана на електронен адрес: <https://egov.bg/wps/portal/egov/helpdesk>

## **Раздел II**

### **Профили в Единния портал.**

#### **Профил на физическо лице**

Чл. 8. (1) Физическите лица се регистрират в Единния портал след автентикация чрез системата за електронна автентикация (еАвтентикация), поддържана от Министерство на електронното управление с валидно средство за идентификация.

(2) Физическите лица могат да създават личен профил, ако се съгласят с настоящите общи условия. Профилите се създават на база уникалния идентификатор на физическото лице, съгласно ЗЕУ.

(3) При създаване на профил на физическо лице в Единния портал му се предоставя възможност за автоматично създаване на профили в системите, от ресурсите на

електронното управление, които участват във функционалностите на Единния портал, ако същото се съгласи с общите условия за съответната система.

(4) Ако физическото лице не си е създадо профили до ресурсите на електронното управление по реда на ал.3, то може да си ги създаде по всяко време чрез нарочна функционалност на Единния портал.

(5) Имената на лицата по ал. 1 се попълват автоматично от регистъра на Национална база данни население. Промяна е възможна само ако има такава в регистъра.

(6) Физическите лица, които имат личен профил могат да имат достъп и до профил на юридическо лице, на което са законни представители или са упълномощени за това.

(7) В профила си физическото лице може да посочи и други идентификатори като например номер на паспорт, лична карта, ДДС или осигурителен номер на физическо лице. При посочването на съответния идентификатор лицето декларира и верността му.

(8) В профила на физическото лице се съдържа информация за телефон за нотификации, електронен адрес за кореспонденция, административен адрес за кореспонденция и друга информация, определена от министъра на електронното управление. Тази информация може да се предоставя за целите на електронното управление на лица по чл.1 от ЗЕУ само при изрично съгласие на титуляра на профила.

(9) Регистрираният профил на физическото лице му позволява да го администрира и да добавя упълномощен/и потребител/и.

(10) Регистрацията на профила може да бъде прекратена по всяко време от физическото лице.

### **Профил на юридическо лице**

Чл. 9. Профил на юридическо лице се създава от законен представител/законни представители или от упълномощено за целта лице. Законният представител следва да има личен профил в Единния портал.

Чл. 10 (1) В случай, че създаването на профил се заявява от упълномощено лице, в Единния портал се попълва и прилага заявление, което се подписва с електронен подпис от законен представител или законните представители на юридическото лице, в приложимите случаи.

(2) Формата за регистрация на юридически лица изисква предоставянето на информация, определена от министъра на електронното управление.

(3) В срок до 5 работни дни от датата на постъпване на заявлението за създаване на профил на ЮЛ длъжностни лица, определени от министъра на електронното управление, разглеждат заявлението и извършват проверка за изпълнение на формалните изисквания за редовност.

(4) Профилът се регистрира при констатирана липса на несъответствия или други нередовности.

- (5) Когато заявлението не отговаря на изискванията, лицата по ал. 3 изпращат съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности чрез Системата за сигурно електронно връчване в личния му профил или на предоставения електронен адрес от заявителя.
- (6) След отстраняване на нередовностите заинтересованите лица попълват ново заявление за регистрация.
- (7) Законните представители на юридическите лица, заявили създаване на профил на юридическото лице могат да администрират профила, да добавят потребител/и към профила или да упълномощават и други лица, с права да управляват профила на съответното юридическо лице.
- (8) Юридическите лица, администриращи профила могат да добавят потребители в портала, като въведат уникален идентификатор на потребителя и електронна поща за потвърждаване на достъпа до профила на съответното юридическо лице.
- (9) Добавеният потребител на профила на съответното юридическо лице следва да потвърди своя профил, както и да въведе изискуемите данни за контакт, съгласно настоящите общи условия.
- (10) Регистрацията на профила на юридическото лице може да бъде прекратена по всяко време от законния представител или изрично упълномощено за целта лице.

### **Раздел III**

#### **Работни пространства в Единния портал**

- Чл. 11. (1) За потребителите, които притежават профил в Единния портал се поддържат работни пространства.
- (2) Работните пространства на потребителите са:
1. Работно пространство на физически лица;
  2. Работно пространство на юридически лица;
  3. Работно пространство на лица по чл.1, ал.1 от ЗЕУ;
  4. Работно пространство на лица по чл.1, ал.2 от ЗЕУ.
- (3) Работното пространство на физическите лица, с цел бърза разпознаваемост и удобство на потребителите, е наречено „Моето пространство“.
- (4) Функционалните възможности на работните пространства се определят от министъра на електронното управление.
- (5) Достъп до функции на работните пространства се разрешава, ако лицето притежава съответните профили до ресурсите на електронното управление, които участват в реализирането ѝ.

## Раздел IV

### Овластяване в рамките на функционалностите на Единния портал

Чл. 12. (1) В Единния портал е разработена функционалност, която позволява упражняване на права чрез овластено лице, за целите на електронното управление. След регистрация на профил всяко лице може да го администрира лично и/или да овластява други лица с част или с всички свои права.

(2) Функционалността по ал. 1 се предоставя за използване и от други системи, за които има необходимост от овластяване на физически и юридически лица.

(3) В случаите на прилагане на функционалността по ал. 1, всяко лице може да овласти друго физическо или юридическо лице чрез попълване и електронно подписване на електронна форма, в която се съдържат:

1. видът на овластеното лице (физическо или юридическо);
2. имената и уникалният идентификатор на овластеното лице съгласно ЗЕУ;
3. действията, които могат да се извършват в рамките на това овластяване;
4. информационна система, в която могат да се извършват действията по т. 3 в рамките на това овластяване;
5. срокът на овластяване.

(4) Овластяването се извършва с електронно волеизявление на физическо лице или законния представител на юридическото лице, в което ясно и точно се дефинират правата, които се предоставят за упражняване от трети лица. Подписването на електронната форма се извършва с квалифициран електронен подпис на лицата по предходното изречение.

(5) Овластяването е валидно и има действие за овластените лица само ако същите имат регистрирани профили в Единния портал.

(6) Лицата могат да предлагат разширяване на действията по ал. 3, т.3 и на системите по ал.3, т.4.

(7) Овластеното лице се уведомява за овластяването по ал.3 чрез съобщение в профила му в Системата за сигурно електронно връчване или на посочен от лицето електронен адрес.

(8) Действията по ал. 3, т. 3 и информационните системи по ал. 3, т. 4 се определят със заповед на министъра на електронното управление, която се публикува на Единния портал и официалната интернет страница на министерство на електронното управление.

(9) Лице извършило овластяване по ал. 3 по всяко време може да го оттегли. Волеизявлението за оттегляне на овластяването се изпраща чрез съобщение в профила на овластеното лице в Системата за сигурно електронно връчване.

(10) Всяко физическо и юридическо лице може да прави в работното си пространство справка (история) за направените от и за него овластявания и техния статус.

## Раздел V

## **Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги**

### **Същност**

Чл.13. Единният модел представлява съвкупност от дейности, засягащи основния работен процес при заявяване и предоставяне на електронни услуги и необходимите функционалности, реализирани чрез ресурсите на електронното управление.

Чл.14. (1) Принципите, в съответствие с които е разработен Единния модел са:

1. Предоставяне на електронни услуги „от начало до край“;
2. Еднократно събиране и създаване на данни (Once Only);
3. Дигитално по подразбиране (Digital by Default);
4. Еднократна автентикация (Single SignOn);
5. Оперативна съвместимост по подразбиране (Interoperability by Default)- Оперативна съвместимост (ОС) и семантична оперативна съвместимост (СОС);
6. Защита на личните данни и неприкосновеност на личността и личния живот
7. Стандартизация при представяне на данните и на тяхната структура, единни нормативни изисквания и индустриални стандарти към информационните системи и е-услугите;
8. Проследимост на трансакциите;
9. Трансграничност по подразбиране (Cross-border by Default);
10. Процес, управляван от потребителя;
11. Проактивност, там, където е възможно;
12. Представяне по недискриминационен начин.

(2) Информация за Единния модел е публикувана на електронен адрес: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/unified-model>

### **Участници**

Чл.14. Участници в Единния модел са:

1. Заявители – физически или юридически лица, които реализират своя законен интерес по заявяване и получаване на резултати от административни услуги пряко или чрез свои представители
2. Министерство на електронното управление – централна структура на държавната администрация осигуряваща и гарантираща работоспособността на ресурсите на електронното управление, участващи в реализацията на Единния модел
3. Платежен оператор (доставчик на платежни услуги) – организацията, осигуряваща технологична среда за заплащането на изискуемите такси при предоставяне на електронни административни услуги. Платежният оператор взаимодейства чрез системата за електронно плащане със заявителя и с доставчика на електронна административна услуга.
4. Доставчик на електронна административна услуга – административен орган, лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги, които предоставят електронни административни услуги на гражданите и организациите в рамките на своята компетентност.

5. Първичен администратор на данни (ПАД)
6. Посредник

### **Ресурси на електронното управление, участващи в реализацията на Единния модел**

Чл.15. Ресурсите на електронното управление, участващи в реализацията на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, са:

1. Единния портал по чл.12, ал.1 от ЗЕУ;
2. Система за електронна автентикация (еАвт);
3. Система за управление на електронни форми (еФорми);
4. Система за електронна оторизация (еОтор);
5. Интеграционна шина за обмен на удостоверителна и справочна информация (Regix);
6. Интеграционна шина за достъп и управление на ИТ услуги и данни;
7. Система за електронно плащане (еПлащане);
8. Система за електронно връчване (еВръчване).

### **Ред за прилагане на Единния модел**

Чл.16. (1) Редът за прилагане на единния модел представлява съвкупност от последователни действия и процеси по заявяване, връчване на заявление, обработка, заплащане (ако е приложимо), предоставяне на резултат от електронната услуга и справки по заявените услуги.

(2) За да ползва електронни услуги по Единния модел, заявителят трябва да има валидно средство за идентификация и профили в Единния портал, Системата за сигурно електронно връчване и Системата за електронно плащане (в случай че електронната услуга изисква заплащане).

(3) Заявяването на електронни услуги се осъществява по следния начин:

1. За заявяване на електронна услуга регистрираните потребители могат да я изберат в работното си пространство в Единния портал. Заявителят може да избере електронна услуга и от свободната информационна част на Единния портал като в този случай при натискане на бутон „Заяви услуга“ ще бъде пренасочен за влизане в профила му в Единния портал след което ще бъде пренасочен за попълване на съответната електронна форма на заявление.
2. В електронната форма-заявление автоматично се попълва наличната вече в регистри и номенклатури информация. При необходимост заявителят попълва само специфичната за дадената услуга информация. Генерира се уникален номер на заявената услуга, който се визуализира в попълнената форма и служи за уникално идентифициране на конкретната транзакция (услуга) при последващите действия по нейната обработка, заплащане и доставка.
3. След потвърждение за успешно преминал формален и логически контрол на попълнената форма-заявление се визуализират за попълване и прикачване на съпътстващи документи, в случай че се изискват. При възможност същите автоматизирано се попълват чрез заявяване и предоставяне на информация от първичния администратор на данни (ПАД).

(4) Връчването на заявлението на доставчика на услугата се извършва, както следва:

1. След попълване и електронно подписване на формата-заявление, пакетът документи (формата-заявление и съпътстващите документи, в случай че се изискват) се връчва в профила на доставчика на услугата чрез използване на услугата „Електронна препоръчана поща“, реализирана чрез системата за сигурно електронно връчване, поддържана от министерство на електронното управление.
2. Постъпването и регистрирането на пакета документи може да бъде автоматизирано (при интеграция система-система) или ръчно (чрез достъп от страна на упълномощено лице до постъпилите документи в профила за е-връчване на доставчика на услугата). В случай че доставчика на услугата не е интегрирал деловодната си системата със системата на е-Връчване, отговорните служители на доставчика на услугата, се уведомяват чрез SMS и/или по електронна поща за наличието на постъпили документи.

(5) Обработка на услугата при доставчика се извършва по следния начин:

1. Процесът по обработка на заявената услуга може да бъде ръчен или автоматизиран в зависимост от нивото на автоматизация на административните процеси при доставчика. Това по никакъв начин не оказва влияние върху възможността услугата да е от ниво 3 или 4 (заявяване, заплащане и предоставяне по електронен път). Доставчикът регистрира документите, свързани със заявената услуга в деловодна система. Задължително след регистрация на документите се връща входящия номер на заявената услуга, който се изпраща към профила на потребителя в системата за е-връчване.
2. При необходимост от удостоверяване на допълнителни факти и обстоятелства свързани с обработката на заявената услуга, същата се заявява от доставчика като Вътрешна ЕАУ (ВЕАУ) чрез интеграционната шина за обмен на справочна и удостоверителна информация, предоставяща достъп до регистри и бази данни на ПАД. Заявяването на ВЕАУ може да е автоматизирано, при налична интеграция на информационна система на доставчика с интеграционната шина за достъп до справочна и удостоверителна информация или ръчно чрез предоставения Web интерфейс (системи Regix или RegUx) за достъп от страна на оторизирани служители.

(6) Заплащане на услугата се извършва по следния начин:

1. При необходимост от заплащане на услугата, доставчикът заявява плащане в профила на заявителя в системата за електронно плащане (е-плащане – <https://pay.egov.bg>). Заявяването може да е автоматизирано или ръчно чрез интерфейс за заявяване на плащания. Уникалността на плащането за дадена услуга се идентифицира чрез вписването като номер на документ на уникалния номер на формата-заявление.
2. Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя, автоматизирано постъпва в системата на доставчика, ако съществува такава и е интегрирана с е-плащане или се обработва от оторизиран служител.

(7) Предоставяне на резултат от услугата се извършва, както следва:

1. Резултатът от услугата се предоставя по указания от заявителя канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в системата за сигурно електронно връчване.
2. В резултата от услугата задължително присъства и уникалният номер на формата-заявление.

(8) Справки по заявени услуги

1. Регистрираните потребители могат да получават пълна справочна информация за предоставена или заявена услуга, извършени плащания, статус на заявена услуга и т.н.
2. Регистрираните потребители имат пълен достъп до персоналната им информация, съдържаща се пространството за междурегистров обмен RegiX.

(9) Таксите за електронни административни услуги се дължат в съответствие с приложимото законодателство.

## **Общи изисквания за ползване на ресурсите, включени в Единния модел**

### **Заявител**

Чл.17. (1) Заявителят, респ. представителят на юридическо лице следва да притежават валидно средство за идентификация, и профил в Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(2) Всеки регистриран потребител може да ползва работно пространство с възможности за съхраняване на история на използваните услуги, статистическа информация, проверка на статуса на заявени услуги и други.

### **Министерство на електронното управление**

Чл.18. Министерство на електронното управление създава условия за гарантиране на работоспособността, надграждане и ползване на всички ресурси на електронното управление, участващи в Единния модел.

### **Доставчик на електронни административни услуги**

Чл.19. (1) Доставчиците на електронни услуги са длъжни да предприемат необходимите действия за интегриране на специализираните си информационни системи с ресурсите на електронното управление, участващи в Единния модел. В преходния период следва да създадат необходимата организация за обработка, включително и ръчна на заявените чрез Единния модел електронни услуги.

(2) Доставчици на ЕАУ, изградили собствени портали за предоставяне на ЕАУ се задължават да предприемат необходимите действия за осигуряване на съответните електронни форми за заявяване на предоставяните от тях електронни услуги и същите да бъдат публикувани в хранилището на електронни форми на Единния портал.

## Раздел VI

### Права и задължения на Министерство на електронното управление

#### Права

Чл.20. (1) Министерство на електронното управление има право да разработва електронни форми за заявяване на електронни услуги по утвърдените образци, съгласно нормативната уредба и да ги предоставя на административните органи по чл.1, ал.1 от ЗЕУ (административни органи) в качеството им на доставчици на електронни административни услуги по чл. 9, ал. 1, предложение първо от същия.

(2) За всяка разработена електронна форма за заявяване на електронна административна услуга, Министерство на електронното управление уведомява административните органи по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

(3) Три работни дни след датата на връчване на уведомлението за разработена нова електронна форма по конкретна електронна административна услуга (ЕАУ), Министерство на електронното управление публикува информация за предоставянето и на Единния портал.

(4) Министерство на електронното управление има право да иска от административните органи проверка на публикуваната информация в Единния портал за електронните услуги, срокове и такси във възможно най-кратки срокове, но не по-късно от три работни дни от получаване на искането.

#### Задължения

Чл.21. (1) Министерство на електронното управление осигурява на регистрираните потребители безплатен достъп до работните им пространства в Единния портал, достъп за заявяване на електронни услуги, информация за други услуги, предоставяни по електронен път, достъп до системи и взаимодействие с администрации, физически и юридически лица.

(2) За лицата по чл.1 от ЗЕУ министерство на електронното управление разработва и поддържа работна среда в Единния портал представляваща комплекс от работно пространство и инструменти за създаване, управление и предоставяне на съдържание за изпълнение на следните дейности:

1. Регистриране на електронна услуга;
2. Актуализиране на електронна услуга;
3. Деактивиране на електронна услуга;
4. Актуализиране на администрация или друг доставчик на електронна услуга чрез потребителски интерфейс;
5. Преглед на чернова на електронна услуга и администрация, респ. друг нормативно определен доставчик;
6. Одобряване и публикуване на електронна услуга;
7. Коригиране на електронна услуга;
8. Отказ за публикуване, актуализиране или деактивиране на електронна услуга;
9. Връщане за корекция на електронна услуга;

## 10. Архивиране на електронна услуга;

(3) Министерство на електронното управление поддържа актуален списък на електронните услуги предоставяни от администрациите и лицата, осъществяващи публични функции и предоставящи обществени услуги.

(4) Министерство на електронното управление осигурява необходимите ресурси и административен капацитет за поддържане и надграждане на Единния портал и оказва методическа помощ на потребителите чрез помощен контактен център.

(5) Министерство на електронното управление създава и поддържа профили на лицата за работа с Единния портал, при спазване на настоящите общи условия.

Чл.22. (1) Министерство на електронното управление си запазва правото едностранно да деактивира профили в следните случаи:

1. при смърт;
2. поставяне под запрещение;
3. при съмнение за употреба на профила, в противоречие с настоящите общи условия;

(2) При неизползване на профила от потребителя в продължение на 12 месеца профилът се архивира.

(3) Потребителите по чл.18, ал.2 имат право по всяко време да се регистрират отново и активират профила си.

## **Взаимодействия**

Чл.23. Министерство на електронното управление взаимодейства с административните органи, с лицата, осъществяващи публични функции, и с организациите, предоставящи обществени услуги, представители на бизнеса, неправителствените организации и граждани за подобряване електронното управление, получаване на обратна връзка за предоставяните услуги, реализация на нови предложения и оптимизиране на работата на Единния портал.

## **Раздел VII**

### **Права и задължения на потребителите на портала**

Права и задължения на административни органи - доставчици на електронни административни услуги

Чл.24. (1) Административните органи могат да подават заявление по образец за присъединяване към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги за централизирано заявяване на ЕАУ чрез електронни форми, Министерство на електронното управление. С подаване на заявлението се счита, че административният орган е одобрил структурата и съдържанието на разработените от Министерство на електронното управление електронни форми за заявяване на ЕАУ, публикувани на Единния портал. Подписването на заявлението се извършва от лицето, представляващо административния орган.

(2) В заявлението по ал. 1 административните органи декларират, че поемат следните задължения:

1. да се присъединят към Системата за сигурно електронно връчване;
2. да се присъединят към Системата за електронно плащане;
3. да предоставят електронни административни услуги, които се заявяват централизирано чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(3) В заявлението в табличен вид се предоставя следната информация, актуална към датата на заявлението, за всяка предоставяна административна услуга:

1. уникалният идентификатор и пълно наименование на услугата от Регистъра на услугите по Наредбата за Административния регистър;
2. правно основание;
3. начин на заявяване и получаване на услугата;
4. такси и срокове за предоставяне;
5. банкова сметка;
6. лице за контакт.

(4) Заявлението се подписва от лицето представляващо административния орган и изпраща по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на министерство на електронното управление.

Чл. 25. (1) Административният орган е длъжен да публикува информация за предоставяната услуга на официалната си интернет страница - раздел „Електронни услуги“, в който посочва линк към съответната услуга в Единния портал, поддържан от Министерство на електронното управление.

(2) В срок до 5 (пет) работни дни преди влизането в сила на промяна в нормативна уредба, регулираща публикувана електронна административна услуга, административният орган е длъжен да уведоми Министерство на електронното управление с оглед предприемане на действия за актуализиране на информацията в Единния портал.

(3) При поискване от Министерство на електронното управление административният орган е длъжен да:

- а) предостави допълнителна информация за необходимите документи, съпътстващи заявяването на административната услуга;
- б) да провери публикуваната информация в Единния портал за електронна услуга, срокове и такси във възможно най-кратки срокове, но не по-късно от три работни дни.

## **Раздел VIII**

### **Ограничаване отговорността/Освобождаване от отговорност**

Чл. 26. Министерство на електронното управление, като администратор на Единния портал не носи отговорност за вреди при настъпване на обстоятелства извън нейния

контрол като случаи на непреодолима сила, проблеми в глобалната мрежа или злоумишлени действия на трети лица. Под “непреодолима сила” (форсмажор) се разбира обстоятелство (събитие) от извънреден характер, което е възникнало, не е могло да бъде предвидено и не зависи от волята на администратора като: пожар, производствени аварии, военни действия, природни бедствия – бури, проливни дъждове, наводнения, градушки, земетресения, залежавания, суша, свличане на земни маси и др. природни стихии, ембарго, правителствени забрани, стачки, бунтове, безредици и др.

Чл. 27. Министерство на електронното управление, като администратор на Единния портал:

1. си запазва правото на кратки откази за достъп до портала за електронно управление поради технически причини.
2. си запазва правото на по-дълги откази за достъп до Единния портал при извършване на профилактика и поддръжка на системите, подмяна, ремонт на оборудване или надграждане на функционалности
3. не гарантира достъпност до портала в случай на евентуални прекъсвания в администраторските мрежи или прекъсвания, неизправности и други технически смущения или прекъсвания от трети страни (доставчици на електроенергия, интернет и др.)
4. уведомява потребителите предварително при планирано прекъсване на работа, както чрез секция „Актуално“ на Единния портал, така и чрез интернет страницата на Министерство на електронното управление, секция „Новини“.
5. не носи отговорност за причинени вреди в случаите на неуведомяване или получено ненавремененно уведомление от потребител, поради липса на своевременно актуализация на данните му в профила.
6. не носи отговорност за субективните възприятия и интерпретация на точността, пълнотата и полезността на информацията, публикувана на Единния портал.
7. не носи отговорност за качеството и състоянието на връзките към интернет, както и за изправността на устройствата, които ги осигуряват от компютъра на потребителя до сървъра, върху който е разположен Единния портал.
8. не носи отговорност за каквито и да е загуби или преки, непреки или последващи вреди, пропуснати ползи, произтичащи от или свързани с достъпа на потребителя до Единния портал и неговото използване.
9. не носи отговорност за изправността, целостта и валидността на ползваните квалифицирани електронни подписи.
10. не носи отговорност за действия или бездействия от доставчици на услуги, по смисъла на настоящите общи условия,
11. не носи отговорност за законосъобразността, пълнотата, верността, качеството и сроковете на предоставяните електронни административни услуги и обществени услуги от трети лица.

12. не носи отговорност за законосъобразността, пълнотата, верността и актуалността на съдържанието на информационни ресурси на трети лица, към които могат да сочат електронни препратки от Единния портал, нито за законосъобразността на дейността на тези трети лица.

13. не носи отговорност за действия извършени въз основа на овластяване.

14. не носи отговорност за последиците от несвоевременно оттегляне на овластяване.

15. не носи отговорност за неизтеглени и в този смисъл невръчени документи от Системата за сигурно електронно връчване.

16. не носи отговорност при несвоевременна актуализация на профилите на юридически лица, за които са настъпили промени в представителната власт.

## **Раздел IX**

### **Обновяване и развитие на Единния портал**

Чл.28. Единният портал е динамична система. В изпълнение на приложимото европейско законодателство, националните стратегически документи и политики в областта на електронното управление, Министерство на електронното управление разработва и интегрира нови функционалности и електронни услуги в интерес на потребителите. Всяка нова услуга се оповестява в секция „Актуално“.

## **Раздел X**

### **Интелектуална собственост**

Чл.29. (1) Софтуерът, осигуряващ функционирането на Единния портал, неговият дизайн, включително цялата информация разположена в него, снимки, иконки, анимация, графики са обект на авторско право. Никаква част от обектите на закрила не може да се възпроизвежда, да се превежда, променя или използва по какъвто и да е начин без предварителното писмено съгласие Министерство на електронното управление.

(2) Потребителите нямат право да модифицират, копират, публикуват, продават, възпроизвеждат или лицензират някаква част от или цялото съдържание на портала и да го използват за каквато и да е публична или търговска цел.

## **Раздел XI**

### **Обработване на лични данни**

Чл.30. В изпълнение на задължението за предоставяне на информация за правата на лицата по защита на личните им данни, се оповестява следната информация в съответствие със Закон за защита на личните данни и Регламент 2016/679 (GDPR) на Европейския парламент и Съвета:

а) Администратор/Обработващ лични данни:

Министерство на електронното управление

Адрес: ул. "Ген. Йосиф В. Гурко" 6, София 1000

Електронен адрес: [mail@egov.government.bg](mailto:mail@egov.government.bg), Интернет страница:  
<https://egov.government.bg/>

б) Компетентен надзорен орган по защита на личните данни:

Комисия за защита на личните данни

Адрес: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2

Център за информация и контакти - тел. 02/91-53-518

Електронен адрес: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)

Интернет страница: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg)

## Раздел XII

### Допълнителни и заключителни разпоредби

#### Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на Закон за електронното управление и настоящите общи условия:

1. "Административен орган" е органът, който принадлежи към системата на изпълнителната власт, както и всеки носител на административни правомощия, овластен въз основа на закон.

2. "Административна услуга" е:

а) издаването на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършването на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен 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;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

3. "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг за осъществяване на неговите правомощия.

4. "Обществени услуги" са образователни, здравни, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, газоснабдителни, телекомуникационни,

пощенски, банкови, финансови и удостоверителни по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014 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.

5. "Организация, предоставяща обществени услуги" е всяка организация независимо от правната форма на учредяването и, която предоставя една или повече обществени услуги.

6. „Информационен ресурс“ е информационно-комуникационна среда или неин компонент, осигуряващ изпълнението на стратегията за електронно управление.

7. „Работно пространство“ е среда, с която всяко регистрирано лице разполага в чрез профила си в Единния портал по чл.12, ал.1 от ЗЕУ

8. „Моето пространство“ е работно пространство, с което всяко регистрирано физическо лице разполага чрез профила си в Единния портал по чл.12, ал.1 от ЗЕУ

9. "Особена форма" е форма за извършване на действия и актове, която по естеството си или по силата на нормативен акт не може да се осъществи по електронен път.

10. "Квалифицирана писмена форма" е форма за действителност или доказване на изявлението, при която законът предвижда допълнителни изисквания към писмената форма, като нотариална заверка на подписа, нотариален акт, саморъчно изписване на изявлението, участие на свидетели или длъжностни лица при извършване на изявлението и др.

11. „Уникален идентификатор" е единният граждански номер на българските граждани, личният номер на чужденците, единният идентификационен код за търговците и клоновете на чуждестранните търговци и кодът по БУЛСТАТ за лицата, подлежащи на вписване в регистър БУЛСТАТ.

12. „Електронен адрес“ е идентифицируема чрез общоприет стандарт информационна система за получаване на електронни изявления.

13. „Електронен печат“ е електронен печат по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014.

### **Заключителни разпоредби**

§ 1. За всички неуредени въпроси в общите условия се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

§ 2. (1) Структурата на Единния портал и общите условия могат да бъдат променяни едностранно от Министерство на електронното управление при промени на нормативните актове или при усъвършенстване и развитие на Единния портал.

(2) Промените се публикуват на Единния портал – секция „Актуално“ и на електронната страница на Министерство на електронното управление, секция „Новини“.

(3) Измененията и/или допълненията на Общите условия влизат в сила десет работни дни след датата на публикуване.

§ 3. Настоящите общи условия са утвърдени със заповед № МЕУ-14879/15.12.2022 г. на министъра на електронното управление.