



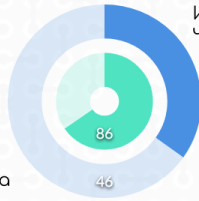
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

ИЗСЛЕДВАНЕ И ПРЕПОРЪКИ ЗА ИНФОРМАЦИЯТА ЗА КОНТАКТИ ПО ТЕЛЕФОНА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦИТЕ НА АДМИНИСТРАЦИИТЕ



2020 Г.

Изпълнение на нормативните изисквания за публикуване на телефони за контакти на уебстраниците на администрациите

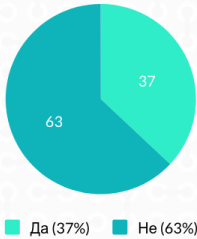


Изпълнение на задължения по чл. 15, т.4 от ЗДОИ

Изпълнение на задължение за вписване на телефонен номер в Административния регистър

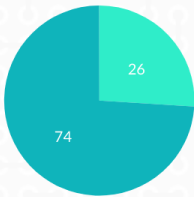
Наличие на "горещ телефон" и "телефон за сигнали"

"Телефон за сигнали"



Да (37%) Не (63%)

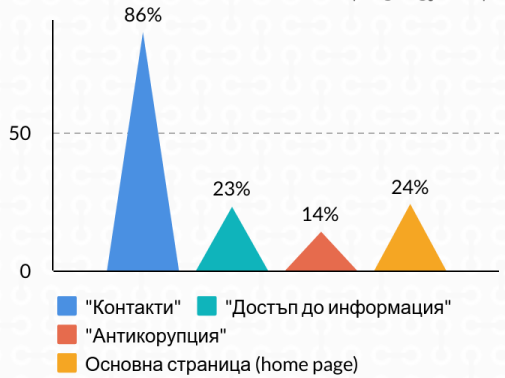
"Горещ телефон"



Да (26%) Не (74%)

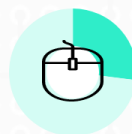
Рубрики, съдържащи телефони за контакт с администрацията

*сборът надвишава 100 заради дублиране



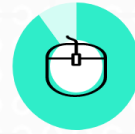
Брой кликове до телефоните за контакт

*сборът надвишава 100 заради наличие на контакти в различни рубрики



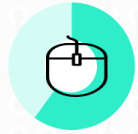
0 клика

27%



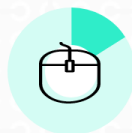
1 клик

90%



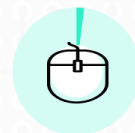
2 клика

60%



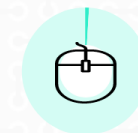
3 клика

16%



4 клика

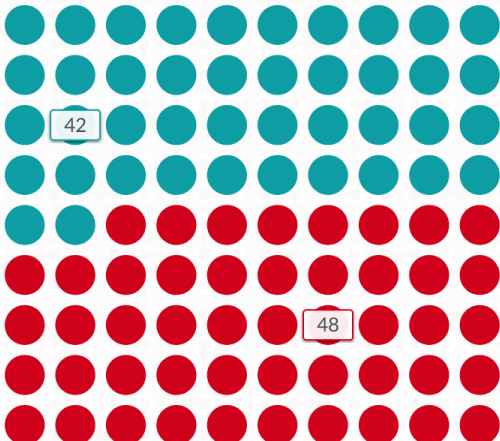
2%



5 клика

1%

Дял на "безадресни" телефони



Съдържание

<i>Списък на използваните съкращения</i>	3
<i>Въведение</i>	5
<i>Дейност 1. Преглед на нормативната уредба, съдържаща изисквания за обявяването на телефони</i>	5
1. Законова уредба	5
1.1. Административнопроцесуален кодекс.....	5
1.2. Закон за достъп до обществена информация	6
2. Подзаконова уредба.....	7
2.1. Наредба за административното обслужване.....	7
2.2. Наредба за Административния регистър	10
2.3. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Правила за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация	10
2.4. Инструкция № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите.	12
<i>Дейност 2. Наблюдение на настоящото състояние</i>	13
<i>Дейност 3. Препоръки за информацията за контакти по телефона на интернет страниците на администрациите</i>	22

Списък на използваните съкращения

АВп	Агенция по вписванията
АМС	Администрация на Министерския съвет
АПК	Административнопроцесуален кодекс
АСП	Агенция за социално подпомагане
ДА ЕУ	Държавна агенция „Електронно управление“
ЗДОИ	Закон за достъп до обществена информация
ИАГ	Изпълнителна агенция по горите
КЕВР	Комисия за енергийно и водно регулиране
КЗД	Комисия за защита от дискриминация
КЗК	Комисия за защита на конкуренцията
КЗЛД	Комисия за защита на личните данни
МВНР	Министерство на външните работи
МВР	Министерство на вътрешните работи
МЕ	Министерство на енергетиката
МЗ	Министерство на здравеопазването
МЗХГ	Министерство на земеделието, храните и горите
МИ	Министерство на икономиката
МК	Министерство на културата
ММС	Министерство на младежта и спорта
МОН	Министерство на образованието и науката
МОСВ	Министерство на околната среда и водите
МО	Министерство на отбраната
МП	Министерство на правосъдието
МРРБ	Министерство на регионалното развитие и благоустройството
МТИТС	Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
МТСП	Министерство на труда и социалната политика

МТ	Министерство на туризма
МФ	Министерство на финансите
НАО	Наредба за административното обслужване
НАП	Национална агенция по приходите
НАР	Наредба за Административния регистър
НЗОК	Национална здравноосигурителна каса
НОИ	Национален осигурителен институт
НСИ	Национален статистически институт
ЦАР	Център за асистирана репродукция
ЦРЧР	Център за развитие на човешките ресурси

Въведение

Настоящият доклад, съдържа резултатите от изпълнението на услуга, свързана с изследване и изготвяне на препоръки за информацията за контакти по телефона на интернет страниците на администрациите.

Докладът представя резултатите изпълнението на следните дейности:

Дейност 1. Преглед на нормативната уредба, съдържаща изисквания за обявяването на телефони;

Дейност 2. Провеждане на наблюдение на настоящото състояние;

Дейност 3. Изготвяне на препоръки за информацията за контакти по телефона на интернет страниците на администрациите.

Предвид изпълнението на обществена поръчка с предмет „Подобряване използването на мобилни и стационарни телефони при предоставяне на административни услуги“ по проект „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“ с регистрационен номер № BG05SFOP001-2.007-0001, реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд с бенефициент Администрацията на Министерския съвет, от обхвата на анализа е изключено събирането на информация за телефоните, използвани при осъществяване на административно обслужване.

Дейност 1. Преглед на нормативната уредба, съдържаща изисквания за обявяването на телефони

1. Законова уредба

1.1. Административнопроцесуален кодекс

Административнопроцесуалният кодекс определя реда, по който се разглеждат предложенията и сигналите, подадени до административни органи, както и до други органи, които осъществяват публичноправни функции¹. Предложения могат да се правят за

¹ Чл. 107, ал. 1 АПК.

усъвършенстване на организацията и дейността на административните органи или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи². Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица³. Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава предложение или сигнал⁴.

Формата на предложенията и сигналите е уредена в чл. 111, където изрично е указано, че те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща, което имплицитно предполага, че административните органи и администрациите към тях следва да осигурят необходимите условия, за да могат гражданите и техните организации да използват най-удобния за тях начин за подаване на предложение и/или сигнал.

Извод: Приемането на сигнал по телефона като минимум предполага публикуването на телефонен номер, на който това може да бъде сторено. Няма изрично изискване за обособяване на специален телефонен номер за приемане на предложения и сигнали.

Следователно при липса на нарочен номер, теоретично, предложения и сигнали би следвало да бъдат приемани на всеки посочен телефон за връзка с конкретната администрация, а **наличието на отделен телефонен номер, специално за приемане на предложения и сигнали е по-скоро въпрос на добра воля на всяка отделна администрация.**

1.2. Закон за достъп до обществена информация

Основните принципи при осъществяването на правото на достъп до обществена информация са откритост, достоверност и пълнота на информацията; осигуряване на

² Чл. 107, ал. 3 АПК.

³ Чл. 107, ал. 4 АПК.

⁴ Чл. 109 АПК.

еднакви условия за достъп до обществена информация; осигуряване на законност при търсенето и получаването на обществена информация и защита на правото на информация.

С цел осигуряване на прозрачност в дейността на администрацията и за максимално улесняване на достъпа до обществена информация, чл. 15, т. 4 от Закона за достъп до обществена информация задължава всеки ръководител на административна структура в системата на изпълнителната власт периодично да публикува актуална информация, включително наименованието, адреса, адреса на електронната поща, телефона и работното време на звеното в съответната администрация, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация.

Извод: За разлика от коментираната по-горе уредба по АПК, по ЗДОИ има изрично изискване за предоставяне на телефонния номер на звеното, приемащо заявленията за предоставяне на достъп до информация, което не би могло да бъде изпълнено просто с наличието на някакъв телефонен номер на информационен център на съответната администрация.

Следователно **по действащото ни законодателство е предвидено изрично изискване за публикуване на телефонния номер на звената от администрацията, приемащи заявленията за предоставяне на достъп до информация.**

2. Подзаконова уредба

2.1. Наредба за административното обслужване

Според чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори, описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 към Наредбата. Това означава, че при водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат. Тоест Наредбата презюмира, че един от достъпните начини за контакт с администрацията е по телефона.

Нещо повече, административните органи са длъжни да създадат възможност за получаване на обратна връзка от потребителите, като периодично изследват и анализират резултатите от нея и управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване⁵. Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на редица методи, включително чрез осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон"⁶. „Горещият телефон“, обаче не е сред задължителните за прилагане от администрацията методи за получаване на обратна връзка⁷.

Съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите⁸, приета на основание чл. 25 от НАО, "горещият телефон" е метод за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване, който предполага създаване на нарочна организация от страна на административния орган чрез откриване на специална телефонна линия, на която потребителите могат да се обаждат в работното време на съответната администрация, за да дадат своето мнение да направят предложение, да зададат въпрос. Неговото използване зависи изцяло от желанието на потребителите, като за прилагането му се изискват специална предварителна подготовка и постоянно поддържане на определен човешки ресурс.

Въвеждането на горещ телефон, предназначен само за целите на получаване на информация, която да се анализира от администрацията при изследване на удовлетвореността и въвеждането на определена процедура за реакция и действия при постъпване на обаждане може да преодолее неудобството потребителят да бъде прехвърлян от телефон на телефон, докато намери компетентно лице, с което да проведе разговор. Популяризирането на метода "горещия телефон" именно в тази насока несъмнено би направило същият по-привлекателен за потребителите и насърчило неговото използване. Едновременно с това, по-честото използване на този метод би довело

⁵ Чл. 24, ал. 1 НАО.

⁶ Чл. 24, ал. 2, т. 9 НАО.

⁷ Чл. 24, ал. 3 НАО.

⁸ Решение № 246 на МС от 10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

и до облекчение за администрацията, доколкото резултатите от него могат да се обработват и анализират доста по-бързо в сравнение с резултатите от другите методи.

За правилното използване на този метод е важно наличието на добре обучени и подготвени служители, които да отговарят на "горещия телефон". За ефективността от прилагане на "горещия телефон" като метод за обратна връзка е важно да има документиране на процеса.

Накрая, според Стандарта за осигуряване на информация и обслужване на английски език⁹ администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за административните услуги и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез изискването за езикови познания: английски език на служителя/служителите, осигуряване на преводач от английски език и специализиран софтуер за симултанен превод.

Извод 1: „Горещият телефон“ е припознат като ефективен метод за получаване на обратна връзка от гражданите, но изисква значителна инвестиция на време за адекватното обучение и подготовка на неговите оператори, както и отделянето на човешки ресурс за постоянното поддържане на телефона.

Доколкото не попада сред задължителните за администрацията методи за получаване на обратна връзка, въвеждането на „горещият телефон“ е изцяло въпрос на избор и решение от страна на съответната администрация и може да бъде сочено като добра практика.

Извод 2: Предвид факта, че България е страна-членка на Европейския съюз от 2007 година, би следвало на този етап информацията и обслужването на английски език да бъдат нещо нормално и приложимо към всички администрации и услуги. Предвид обаче обективната липса на такова задължение за всички администрации, в рамките на изпълнението на настоящата услуга (дейност 2) наличието на телефонен номер за предоставяне на информация на английски език е разглеждано като добра практика.

⁹ Виж Приложение № 7 НАО.

Налице е неяснота по какъв начин се установяват администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език. Липсва и изрично законово изискване администрациите да осигуряват специфична информация за предоставяните административни услуги и да извършват административно обслужване на английски език.

2.2. Наредба за Административния регистър

На основание чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията, Министерският съвет е приел Наредба за Административния регистър, в която са определени обстоятелствата, които се вписват в Административния регистър, условията и редът за воденето, поддържането и ползването му. Според НАР за всички административни структури на централната администрация¹⁰, областните администрации¹¹, общинските администрации¹², кметствата¹³ и всички специализирани териториални администрации¹⁴ и съветите като консултативни органи към орган на изпълнителната власт¹⁵ в Административния регистър следва да бъдат вписани наименованието и адресът, адресът на страницата в интернет, адресът на електронната поща и телефонът за връзка.

Извод: Всички административни структури на централната администрация, областните администрации, общинските администрации, кметствата и всички специализирани териториални администрации и съветите като консултативни органи към орган на изпълнителната власт са **дължни да предоставят телефонен номер за връзка за вписване в Административния регистър.**

2.3. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Правила за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация

¹⁰ Чл. 9, т. 1 НАР.

¹¹ Чл. 10, ал. 2, т. 1 НАР.

¹² Чл. 11, ал. 2, т. 1 НАР.

¹³ Чл. 11, ал. 4, т. 1 НАР.

¹⁴ Чл. 12, ал. 2, т. 1 НАР.

¹⁵ Чл. 13, т. 1 НАР.

Според чл. 40, ал. 1 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата определят минималните изисквания за официалните интернет страници (уебсайтовете) и портали на българските администрации. Целта е да се създаде единна рамка за институционална идентичност, която да гарантира, че интернет страниците и портали на администрациите в Република България са ориентирани към потребителя и са с безпрепятствен, пряк и постоянен достъп, ясна навигация и съдържание. Указанията за дизайна, структурата и съдържанието на интернет страниците на публичните администрации са насочени към осигуряване на единство на съдържанието, последователност при неговото представяне и съответствие на визията с функционалното предназначение на всички административни сайтове.

Предназначението на интернет страниците на държавните администрации е да подобряват, насърчават и реализират взаимодействието на административните органи и организации в Република България с потребителите на административни услуги за подобряване на разбирането между гражданите и организациите в Република България и държавните институции, изцяло в обществен интерес и за насърчаване на обществената подкрепа, разбиране, съучастие и легитимност на осъществяваните публични политики.

Всички интернет страници на централни и териториални и общински администрации изпълняват поредица от основни предназначения, включително комуникационна функция, която:

- предоставя информация и инструменти за дву- и многопосочна връзка с администрацията;
- насърчава общуването и разбирането между организацията и нейните публики;
- изгражда доверие генерира подкрепа и участие.

Затова, информацията за администрацията на интернет страниците е желателно да се организира по следния начин:

- наименование и дейност на администрацията, обща информация;

- местонахождение, информация за контакти, инструменти за обратна връзка;
- функции и отговорности, информация относно приложимите законови разпоредби;

- организационна структура, списъци с информация за организации, за които администрацията е отговорна и тези, с които работи съвместно, връзки към: местонахождение и информация за контакти.

Извод: В задължителните за администрациите правила за институционална идентичност на интернет страниците им е посочено единствено, че следва да бъде посочена информация за контакти, като не е конкретизирано какво точно съдържа тя. По отношение на начина на структуриране на информацията в сайта, във връзка с осигуряването на по-голяма негова достъпност, дадените указания са пожелателни, т.е. **крайното решение за структурата и съдържанието на предоставяните данни за контакт е оставено на преценката на конкретната администрация.**

2.4. Инstrukция № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите

Инструкцията е издадена от министъра на Държавната администрация и административната реформа, на основание Постановление № 123 на МС от 25.05.2009 г. за изискванията за институционална идентичност на администрациите. Инструкцията създава единни изисквания по отношение на оформлението на печатните материали, свързани с дейността на органите на изпълнителната власт и техните администрации. Чл. 86 и 87 на Инструкцията изрично предвиждат данните за кореспонденция, които следва да бъдат включени във визитните картички на органите на изпълнителната власт и на служителите в централната и областните администрации: адрес, телефон, факс, адрес на електронна поща и интернет страница. Същите изисквания важат и за визитните картички на кметовете на общини, на райони и кметства, на общинските съветници и на служителите в общинските администрации.

Освен това, Инструкцията предвижда и стандарти за оформлението на рекламни материали на администрациите. Като единствен вариант на рекламните материали е

посочено рекламното каре - съобщение, публикувано в печатните медии с цел да представи органа на изпълнителната власт и неговата дейност¹⁶, в чийто долен край се поставят данни за кореспонденция - адрес, телефон, адрес на електронна поща и интернет страница¹⁷.

Извод: Инструкцията е приета преди повече от 10 години и в този период не е била актуализирана съобразно променящите се обществени условия и начини на комуникация.

Предвид навлизането на информационните технологии, би могло да се помисли за допълване на Инструкцията с изисквания за това по какъв начин би следвало да бъдат оформяни и каква информация следва да съдържат подписите (signatures) на служителите в администрациите при изпращането на официалната кореспонденция по e-mail, както и за еквивалент на рекламните карета за електронни медии.

Дейност 2. Наблюдение на настоящото състояние

В рамките на Дейност 2 е извършен преглед на интернет страниците на 100 централни и териториални администрации. В обхвата на прегледа са включени всички видове административни структури, съгласно класификацията по чл. 34 от Закона за администрацията – министерства, държавни агенции, държавни комисии, изпълнителни агенции, административни структури, които имат отношение към функциите на изпълнителната власт, областни администрации, общински администрации, специализирани териториални администрации. При подбора на изследваните администрации са използвани следните критерии:

- *Обхват на дейност* – колкото по-специфичен е предметът на дейност на дадена администрация, толкова по-малък е броят заинтересовани страни, които тя обслужва. Затова са подбрани администрации със сравнително по-широк спектър на компетентности, така че кръгът на заинтересовани от тяхната дейност страни да е по-голям;
- *Географско положение* – при избора на териториалните административни структури водещ е бил факторът брой население в конкретното населено

¹⁶ Чл. 112 Инструкция № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите

¹⁷ Чл. 113, т. 4 Инструкция № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите

място, но същевременно е търсено покриване на всички географски райони в България;

- *Наличие на интернет сайт на съответната администрация* – с оглед целите на прегледа са подбрани само администрации, които разполагат със собствени интернет сайтове.

За подбраните администрации е извършен преглед и на телефоните за връзка, публикувани в Административния регистър, тъй като съгласно чл. 9, т. 1 от Наредбата за Административния регистър за всяка административна структура на централната администрация се вписват наименованието и адресът, БУЛСТАТ, адресът на страницата в интернет, адресът на електронната поща и телефонът за връзка.

Прегледът е извършен в периода: 07.12.2020 - 14.12.2020 г.

В обхвата на наблюдението са включени следните въпроси за всяка от избраните администрации:

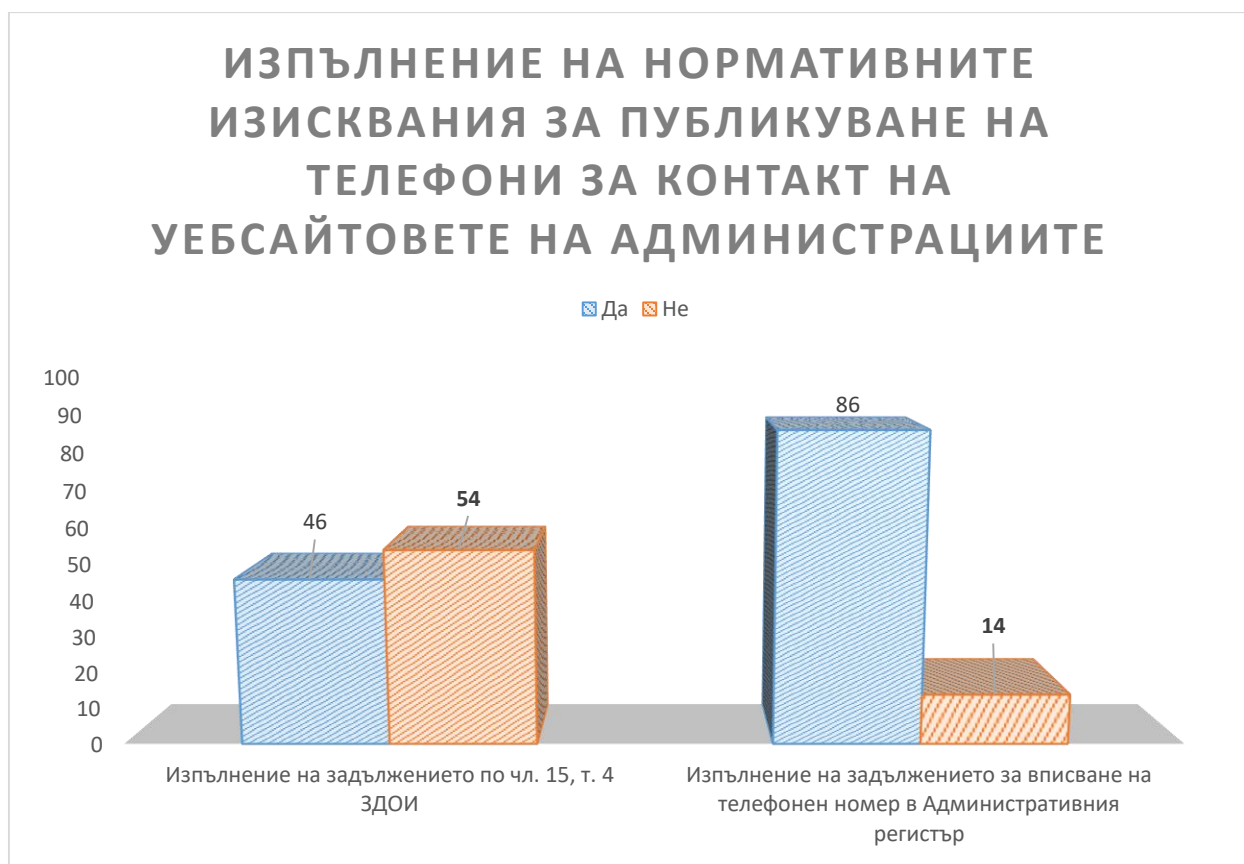
- 1) Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?** (задължително изискване по ЗДОИ);
- 2) Публикувани ли са телефони за връзка в Административния регистър?** (задължително изискване по НАР);
- 3) Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?** (въпрос, заложен като задължителен в Техническата спецификация за настоящата услуга и добра практика във връзка с уредбата по АПК);
- 4) Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?** (добра практика във връзка с уредбата по НАО);
- 5) Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?** (добра практика във връзка с уредбата по НАО);
- 6) В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?** (въпрос, заложен като задължителен в Техническата спецификация);

7) За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря? (въпрос, заложен като задължителен в Техническата спецификация за настоящата услуга);

8) Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)? (въпрос, заложен като задължителен в Техническата спецификация).

Първият въпрос, заложен като задължителен в Техническата спецификация: „Обявени ли са телефони, съобразно изискванията на всеки от идентифицираните по Дейност 1 нормативни актове“, след консултация с Възложителя, е заменен с горепосочените въпрос 1 и въпрос 2, с оглед по-голяма конкретика и еднозначност на отговорите.

По-долу са представени обобщените резултати от направения преглед, а пълните данни са представени в Приложение 1.



Освен че сайтовете на повечето администрации не изпълняват задължението си по чл. 15, т. 4 ЗДОИ (**въпрос 1**), често се случва информацията да е публикувана, но по начин, предполагащ целенасочени усилия и сравняване на данни от страна на потребителя.

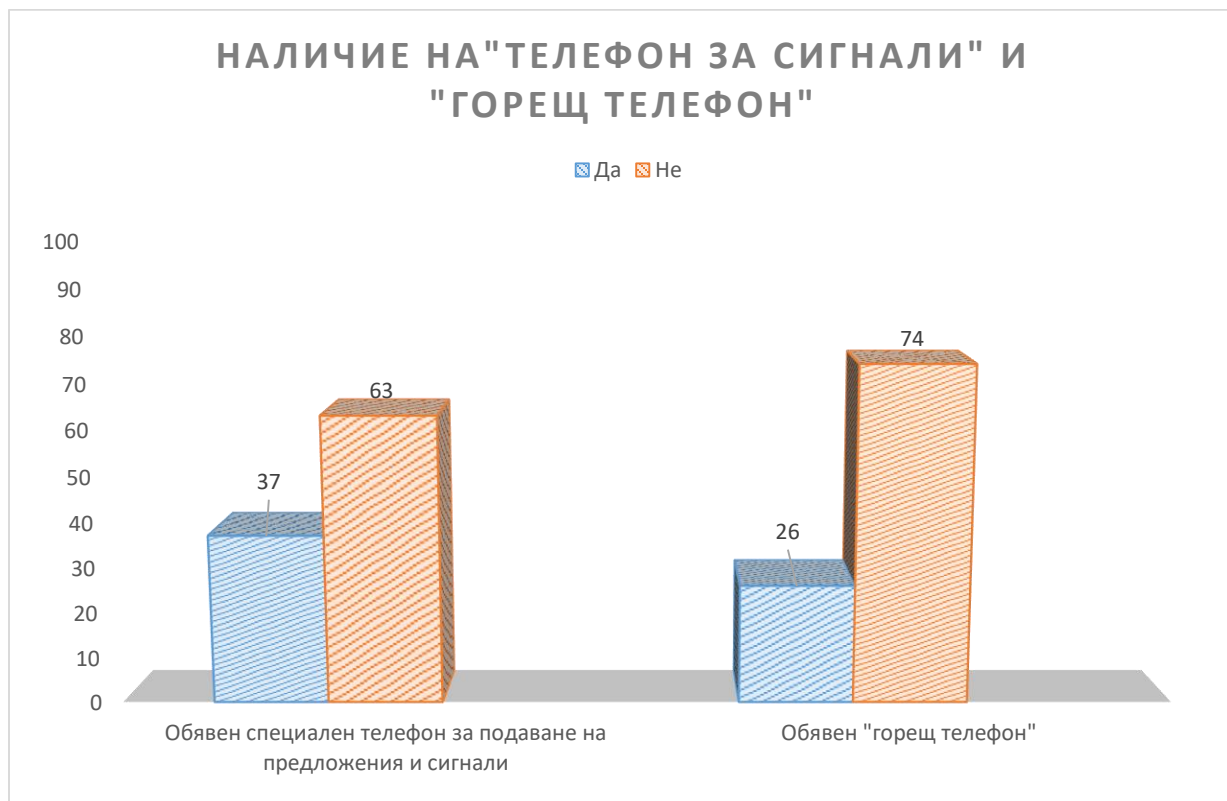
Например, на сайта на **Министерството на правосъдието** са публикувани Правилата за организация на работа в МП за приложение на ЗДОИ. При внимателен прочит се вижда, че за приемането и обработването на заявленията по този закон отговаря дирекция „Правни дейности“, чийто телефонен номер може да бъде намерен на страницата с контактите.

Подобна е ситуацията със сайта на **Института по отбрана „Проф. Цветан Лазаров“**, където в Реда за осигуряване на достъп за обществена информация е написано, че устните заявления се приемат от главния юрисконсулт. Макар телефонът на главния юрисконсулт да фигурира на страницата с контакти, подобен подход затруднява потребителя.

Мнозинството от администрациите стриктно изпълняват задължението си за вписване на телефонен номер в Административния регистър (**въпрос 2**). В редица случаи, обаче, посочените на Административния регистър телефонни номера **изцяло** при МЗ, МЗХГ, ДА „Архиви“, НСИ, КЕВР, АСП, АВп, ИАЛ, НЗОК, Институт по отбрана „Проф. Цветан Лазаров“, ЦРЧР, Общинска администрация – Велико Търново, Общинска администрация – Плевен, Горска семеконтролна станция – гр. София, Лесозащитна станция - гр. Пловдив или **частично** при МОН, МОСВ, ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“, ЦАР, Областна администрация – Варна, Областна администрация – Плевен, Областна администрация – София не съвпадат с посочените на собствения уебсайт на съответната администрация.

Държавна агенция „Разузнаване“ няма собствена рубрика в Административния регистър, просто фигурира в списъка с държавни агенции.

В Административния регистър има публикуван телефон на **Изпълнителна агенция по горите**, но няма с какво да бъде сравнен, тъй като на сайта на ИАГ няма посочени никакви телефони.



Резултатите по **въпрос 3** и **въпрос 4** показват, че добрите практики по обособяване на отделен телефон за подаване на предложения и сигнали и на „горещ телефон“ не са особено разпространени сред администрациите.

37 администрации са обявили специален телефон за предложения и сигнали, като в мнозинството от случаите става въпрос за телефон, предназначени за получаване на сигнали за корупция и конфликт на интереси.

„Горещ“ телефон е идентифициран на сайтовете на 26 администрации, като с малки изключения, „горещият“ телефон съвпада с телефонния номер за получаване на предложния и сигнали.

Потвърждава се констатацията, направена в Техническата спецификация, че съществуват различни практики по отношение на наименованието на обявените телефони – зелен, червен, горещ, безплатен, централа, денонощен и други, което внася объркване относно функциите и предназначението на телефонните номера.

На сайта на **Общинска администрация – Варна**, например, има публикуван горещ телефон, който се намира изключително трудно, виден е само от приетите през 2019 г. вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка, но не е публикуван другаде, така че не става ясно дали вече е функциониращ или тепърва предстои неговото активиране.

Проучването по **въпрос 5** показва, че от стоте разгледани уебсайта на администрации на изпълнителната власт, само на сайта на **Държавна агенция „Електронно управление“** е изрично предвиден отделен телефонен номер за получаване на консултации на английски език.

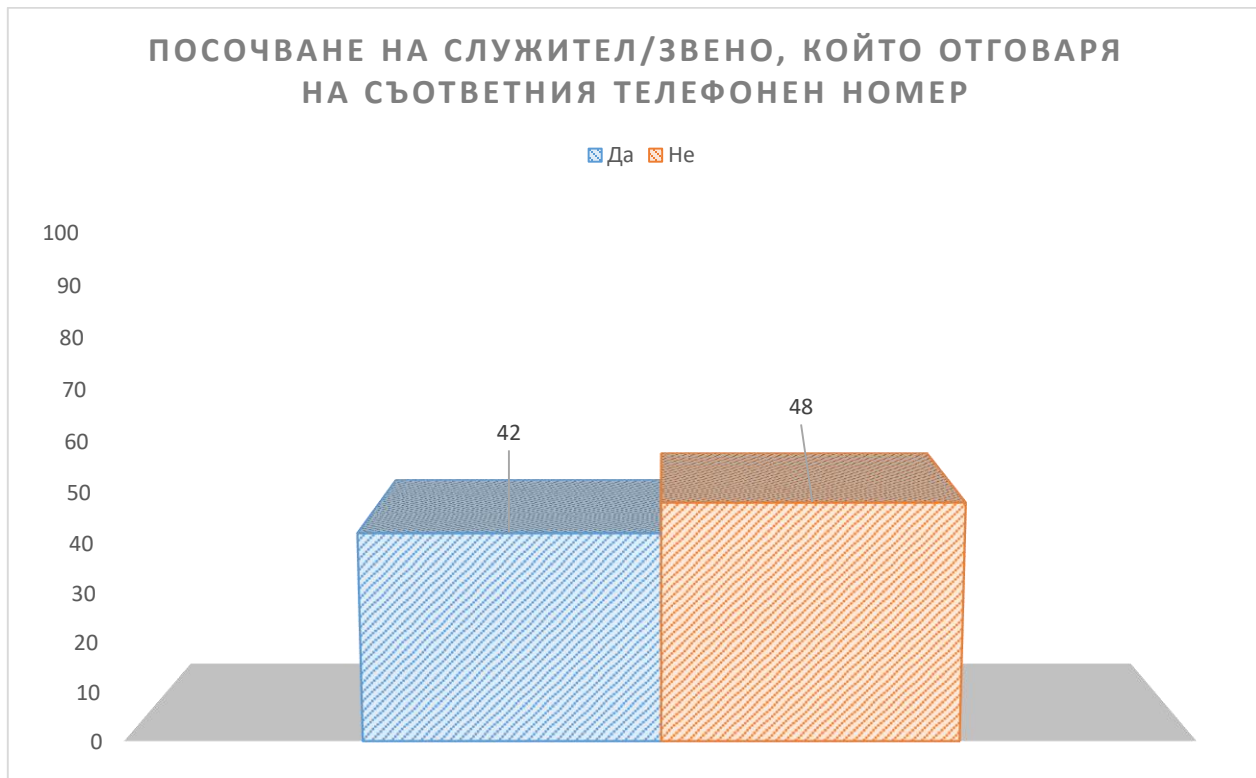


Направеният по **въпрос 6** преглед показва, че макар преобладаващо телефонните номера на администрацията да са публикувани в рубриците „Контакт“, често се случва

определени номера да бъдат публикувани на друго място (например в рубрика „Достъп до информация“ или „Антикорупция“). Срещана практика е и част от телефонните номера да се публикуват на основната страница на сайта (например „горещи“ телефони или „Централа“). По този начин се стига до ситуация, в която телефонните номера за контакт на администрацията са разпръснати по различни рубрики, вместо да бъдат обобщени и категоризирани на едно място за максимално удобство на потребителя. В определени случаи, контактите се публикуват в нестандартни рубрики с „нетипични“ имена като например интернет страницата на **Министерството на вътрешните работи**, където те се съдържат в секцията „Предложения и сигнали, разглеждани по реда на глава осма от АПК“.

В случаите, когато част от контактите са публикувани на основната страница на съответната администрация, няма единен стандарт за тяхното местоположение. Най-често контактите са изписвани или в горния или в долния край на основната страница, или са поставени в специален банер, който теоретично би трябвало да бъде лесно забележим, но на практика често се слива с други банери и хипервръзки.

В **Държавната агенция за закрила на детето**, например, посочените на основната страница контакти, включително телефонни номера, са разпокъсани между горния и долния край на страницата. В допълнение, поради малкото пространство в горния край на основната страница, не е описано предназначението на посочените телефони, т.е. за потребителя не става ясно с кого и по какви въпроси би могъл да се свърже.

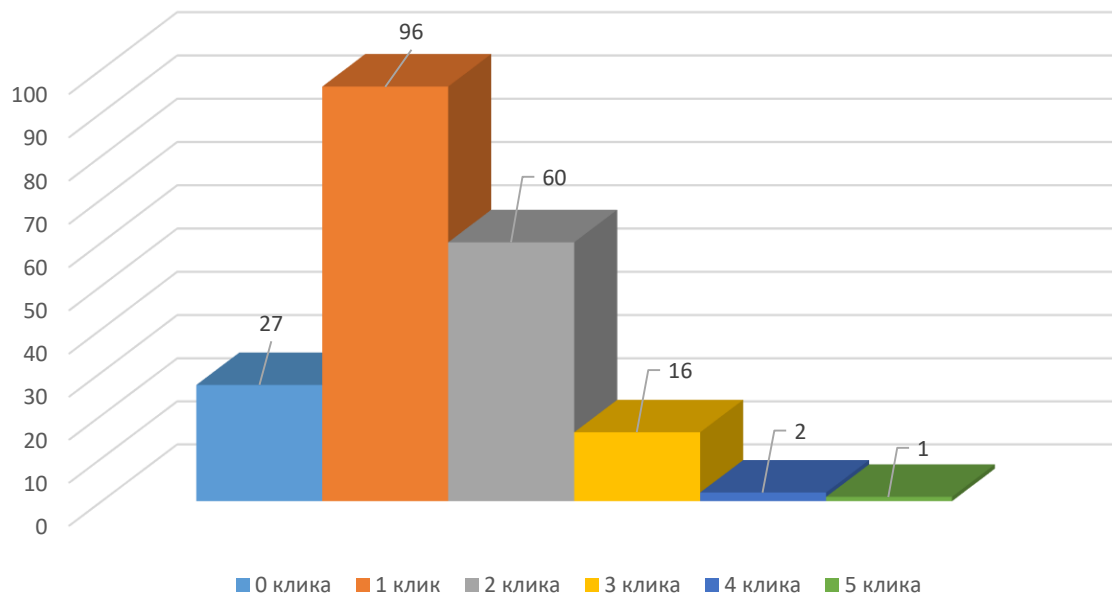


Потвърждават се констатациите от Техническата спецификация на настоящата услуга, че се обявяват както стационарни, така и мобилни телефони. Често публикуваните телефонни номера са „безадресни“, т.е. потребителят не знае дори кое е звеното в администрацията, с което се свързва, което създава необходимост от прехвърляне на обаждания към компетентните служители (**въпрос 7**).

Сравнително голям брой администрации са публикували „телефонни указатели“ за връзка с конкретни служители (категоризирани по звена или по длъжности). В повечето случаи, тези указатели се достъпват чрез отделни препратки и/или файлове с имена, имейли и телефони на всички служители.

Брой кликове, необходими за достигане до телефоните за КОНТАКТ

**сборът на резултатите надвишава 100, тъй като на повечето прегледани сайтове, контактите са разпръснати в различни рубрики*



По показателя за достъпност на рубриците с контакти на база „принципа на трите клика“, администрациите показват изключително добри резултати (**въпрос 8**). Съгласно Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация организацията на съдържанието на уебсайта трябва да следва „принципа на трите клика“, според който навигацията се счита за твърде сложна, ако до дадена част от съдържанието се достига с повече от три стъпки.

Прегледът показва, че в едва 3 случая, сайтовете на администрациите не отговарят на „принципа на трите клика“, като в огромната си част телефонните номера за контакт са достъпни само с 1 клик на мишката. Данните, обаче, потвърждават идентифицирания по-горе проблем с разпокъсването на контактната информация между различни рубрики. Така, кумулирайки всички необходими кликове за достигане до правилния телефонен номер за контакт с администрацията и прескачането от рубрика в рубрика, може да се окаже, че добрият стандарт за максимум три клика за откриване на дадена информация е надвишен.

Дейност 3. Препоръки за информацията за контакти по телефона на интернет страниците на администрациите

На база изводите и информацията от наблюдението по Дейност 1 и Дейност 2 могат да бъдат направени следните констатации и препоръки за подобряване на обявяваната на интернет страниците на администрациите информация за контакти по телефона.

Нормативната уредба по отношение на институционалната идентичност на държавната администрация и в частност задължението ѝ да обявява телефонни номера за контакт е разпокъсана в множество актове от различен ранг, а нормите, регламентиращи материята са предимно с диспозитивен характер, т.е. позволяват отклонение от тяхното предписание. Резултатът от подобен либерален подход на регулиране е установеното многообразие на предоставяната информация за контакт, както по съдържание, така и по начин на представяне на уебстраниците на администрациите, което е затрудняващо и затормозяващо за гражданите.

Липсата на единен стандарт за структурата и дизайна на интернет страниците на администрациите във връзка с унифициране на начина на представяне на телефонните номера за връзка с тях, включително:

- **какви** (стационарни, мобилни или и двата типа) телефонни номера,
- с **какви адресати** (посочване на звено, служител, и двете или използване на централа, която да играе ролята на диспечер, който свързва гражданите с компетентния служител и т.н.),
- с **какво предназначение** (за предоставяне на информация, за достъп до информация, за справки, за подаване на предложения и сигнали, горещи телефони и т.н.),
- подредени в **коя рубрика** („Контакти“, основната страница на администрацията, „Антикорупция“ или „Достъп до информация“ и т.н.) **и**
- **по какъв начин** (директно публикуване на сайта, чрез хипервръзка или чрез допълнителен файл за сваляне или друг вариант)

поставя гражданите в ситуация на лутане, всеки път когато имат необходимост от телефонна връзка с телефонната администрация, първо за намиране на рубриката с

контакти в съответния сайт, който в общия случай е уникален по своята структура, а след това при идентифицирането на точния телефонен номер, който им е необходим.

Допълнително затруднение създава разнообразието на наименования на телефоните за връзка („горещи“, „зелени“, „информационни“, „безплатни“, „денонощни“ и т.н.), чиито функции не винаги са обяснени. Докато нормативната база дава дефиниция за това какво следва да представлява „горещ“ телефон, то алтернативните му наименования („зелен“, „информационен“, „безплатен“, „денонощен“ и т.н.) са неуредени и разчитат изцяло на интуитивност. Същевременно, броят на администрациите е достатъчно голям, за да може разликите в практиките по наименоване на телефонните номера за връзка (колкото и да са интуитивни) да създават реални предпоставки за объркване и затрудняване на гражданите, като потребители на услугите на администрацията.

В тази връзка следва да се подчертае, че чл. 25 на НАО в последната си редакция от началото на 2020 година е достатъчно ясен и не буди съмнение, че при създаване на възможности за обратна връзка от потребителите, администрациите следва да се въздържат от ненужното създаване на нова терминология и да се придържат към наименованията на различните методи, използвани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на МС през месец април 2020 г., винаги когато това е приложимо. Оттук е видно, че констатираният по-горе проблем, свързан с различната терминология, описваща едно и също явление, се дължи по-скоро на лошо правоприлагане и липсата на актуализация на съществуващи практики съобразно сравнително новата нормативна уредба. Следователно препоръката, която може да бъде отправена е в посока **повишаване на информираността** относно измененията и допълненията в наредбата и **провеждането на обучения** сред компетентните служители на държавната администрация, посветени на точния и пълноценен начин на приложението на НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Към момента Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация много добре представят общата философия и основни принципи за това по какъв начин следва да бъдат изградени интернет страниците и порталите на държавната администрация, така че да изпълняват ефективно своята мисия

да подобряват, насърчават и реализират взаимодействието на административните органи и организации в Република България с потребителите на административни услуги и пълноценно да извършват основните си функции (информационна, административна, представителна и комуникационна). Правилата изрично въвеждат възможност на администрациите за гъвкав подход при избора на потребителски решения за достъпност на информацията, като творчески и по подходящ начин предоставят информация на приоритетните си целеви групи, съобразно техните специфики и нужди. Конкретните и задължителни предписания са с основно технически характер. Въпросите за дизайна и структурирането на представяната информация, в частност телефоните за връзка с администрацията, са формулирани сравнително общо и са с пожелателен характер.

Предвид спецификата на дейността си, всяка администрация има нужда от свобода за изграждане на уебсайта си по начин, който най-добре отговаря на функциите ѝ и предоставяните от нея услуги. Въпросът за начина на публикуване на телефонните номера за връзка с администрацията, обаче, не предполага необходимост от гъвкавост. Напротив, с оглед ефективното изпълнение на комуникационната функция на интернет сайтовете и порталите на държавната администрация и насърчаването на общуването и разбирането между организацията и нейните потребители следва да бъде приет **единен, стандартизиран и максимално конкретен модел**, по който държавните администрации да публикуват възможностите за контакт с тях (включително телефонните си номера).

Поради това, могат да бъдат направени следните конкретни предложения за изменение и допълнение на **т. 3.2. Минимален обхват на съдържанието от Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация**:

- 1) Правилата, съдържащи се в т. 3.2 бъдат със **задължителен**, а не пожелателен характер;
- 2) Т. 3.2 да бъде детайлизирана, като бъдат въведени **конкретни, унифицирани наименования на различните рубрики**, включително и по какъв начин да бъдат разположени на основната страница - дали в хоризонтално меню ,в горния край на страницата или вертикално меню отляво или отдясно. Допълнителен бонус за

лесното ориентиране на потребителите би било, ако администрациите от едно и също ниво (например всички министерства или всички областни администрации) са структурирани и изглеждат идентично;

- 3) В т. 3.2 изрично да бъде отбелязано, че контактите на администрацията, включително телефонните им номера, следва да бъдат публикувани в **една единствена рубрика** „Контакти“ и в нея информацията да бъде представена в определена последователност и по един и същ начин. Например, телефонните указатели с контактите на конкретните служители винаги да бъдат качвани на последно място, в отделен файл, който може да бъде свален при необходимост. Както бе отбелязано по-горе, масовата практика в момента е телефонните номера за връзка по повод заявления за достъп до информация и сигнали за корупция и конфликт на интереси да бъдат публикувани в отделни рубрики, тъй като освен самите контакти, администрациите публикуват релевантни обяснения по темите. Възможен вариант за разрешение на този проблем е публикуването на съответните телефони в рубриката „Контакти“ и поставянето на хипервръзки, водещи към рубриките с обяснителна информация. По този начин ще бъде преодоляно разпокъсаното предоставяне на данни за контакт в различни рубрики и те да бъдат окрупнени и представяни в систематизиран вид само в една рубрика на уебсайта на съответната администрация;
- 4) В т. 3.2 да бъде **детайлно описан начинът на визуализация на контактите** за връзка с администрацията – от разположението на информацията на страницата, до вид и размер на шрифта (по аналогия с начина на описание, използван в Глава V. Печатни материали, свързани с дейността на административните органи и техните администрации на Инструкция от № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите, издадена от министъра на държавната администрация и административната реформа);

Инструкция от № 1 от 11.06.2009 г. за институционална идентичност на администрациите, издадена от министъра на държавната администрация и

административната реформа изключително подробно и прецизно описва единните изисквания за “offline” институционалната идентичност на държавните администрации:

- оформлението на зоните за административно обслужване;
- официалните зали за работни срещи и церемонии;
- кабинетите и залите за пресконференции на администрациите;
- указателните и информационните табла, табелите на кабинети и табелите за местонахождение в административните сгради;
- образците на заявления/искания, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване и
- оформлението на печатните материали, свързани с дейността на органите на изпълнителната власт и техните администрации, като визитни картички, материали за кореспонденция, бланки и промоционални материали.

Недостатъкът на Инструкцията е, че от приемането ѝ преди повече от 10 години тя не е била актуализирана съобразно променящите се обществени условия и начина на комуникация. Предвид развитието на информационните технологии, би могло да се препоръча допълване на глава пета от Инструкцията с изисквания за това по какъв начин би следвало да бъдат оформяни и каква информация следва да съдържат подписите (signatures) на служителите в администрациите при изпращането на официалната кореспонденция по e-mail, както и за еквивалент на рекламните карета за електронни медии.

Приложения

Приложение 1: Данни от извършения преглед на настоящото състояние.

Данни от извършения преглед на настоящото състояние

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания		Добри практики					
1.	Администрация на Министерски съвет http://www.government.bg/	x	✓	x	x	x	✓	„Контакти“	1 клик
Министерства									
2.	Министерство на външните работи https://www.mfa.bg/	✓	✓	Частично, телефон за подаване на сигнали с/у корупция	x	x	x	„Контакти“	1 клик
								„Достъп до обществена информация“	2 клика
3.	Министерство на вътрешните работи https://www.mvr.bg/	✓	✓	Частично, телефон за подаване на сигнали с/у корупция	x	x	x	„Контакти“	1 клик
								„Предложения и сигнали, разглеждани	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								по реда на глава осма от АПК“	
								„Достъп до обществена информация“	3 клика
4.	Министерство на енергетиката https://www.me.government.bg/	✗	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
5.	Министерство на здравеопазването https://www.mh.government.bg/bg/	✓	Има посочен телефон, но той не съвпада с посочените на сайта	✓	Горещият телефон и телефонът за подаване на сигнали са един и същ	✗	✗	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
6.	Министерство на земеделието, храните и горите https://www.mzh.government.bg/bg/	*	Има посочен телефон, но той не съвпада с посочените на сайта	*	*	*	*	„Контакти“	1 клик
7.	Министерство на икономиката https://mi.government.bg/bg/	*	✓	*	*	*	*	„Контакти“	1 клик
8.	Министерство на културата http://mc.government.bg/	*	✓	*	*	*	*	„Контакти“	1 клик
9.	Министерство на младежта и спорта http://www.mpes.government.bg/	*	✓	*	*	*	*	„Контакти“	1 клик
							(не за всички, но за повечето е посочено)		

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
							Добра практика: в рубриката е качен Указател с имената, адресите и телефоните за контакти на експертите на ММС за административните области		
10.	Министерство на образованието и науката https://www.mon.bg/	✓	✓ Първият посочен телефонен номер е	Частично, телефон за подаване на сигнали с/у корупция	Има обявени „Телефон за граждани“, „Централа на МОН“ и „Приемна“,	*	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			актуален („Приемна), останалите два не фигурират в контактите на сайта на МОН.		като не е ясно предназначението на всеки един от тях.			„Достъп до обществена информация“	1 клик
11.	Министерство на околната среда и водите https://www.moew.government.bg/	✓ Посочен е специален телефонен номер за подаване на заявления за ДОО, но не е посочено кой отговаря на него.	✓ Първият посочен телефонен номер е актуален, останалите два не фигурират в контактите на сайта на МОСВ.	✓ Обявени са „Зелен телефони“ за получаване на сигнали, включително в извънработно време и за всички администрации в системата на МОСВ	*	*		Телефонът на централата на МОСВ е посочен директно на заглавната страница на МОСВ	0 клика
								„Зелен телефон“/“Министерство на околната	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								среда и водите“	
								„Достъп до информация“ /“Обща информация“	2 клика (но телефонният номер не е отличен по никакъв начин и е „заровен“ сред голямо количество текст)
12.	Министерство на отбраната https://www.mod.bg/bg/	x (само e-mail)	✓	x	x	x	x	„Контакти“	1 клик
13.	Министерство на правосъдието https://www.justice.government.bg/	x	✓	Частично, телефон за подаване на	x	x	x	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
		(технически има, но за да стигне до този извод, човек трябва да се запознае с Правилата за организация на работа в МП за приложение на ЗДОИ, да види че за приемането и обработването на тези заявления отговаря дирекция „Правни дейности“ и да провери телефонния им номер на страницата с контактите.)		сигнали с/у корупция					

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
14.	Министерство на регионалното развитие и благоустройството https://www.mrrb.bg/	x	✓	x	x	x	x	„Министерство“/„Контакти“	2 клика
15.	Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията https://www.mtitc.government.bg/	✓ (посочени са, но откриването им е сравнително трудно)	✓	x	x	x	x	„Контакти“	1 клик
								„За министерство“/„Достъп до информация“/„Справочна информация относно осъществяването на правото на достъп до обществена информация и правото на	3 клика (технически са 3 клика, но достъпът е затруднен, защото в рубриката „Достъп до информация“ човек трябва да се върне назад във всички публикувани документи, докато намери общата указателна

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								повторно ползване на информация от обществения сектор“	информация за осъществяване на правото на ДОО)
16.	Министерство на труда и социалната политика https://www.misp.government.bg/	✗	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
17.	Министерство на туризма https://www.tourism.government.bg/#	✗	✓	Частично, Дирекция „Туристическа политика“ е обявила тел. за нередности, справки и др. въпроси - Дежурна линия - 09:00 до 17:30 часа.		✗	✗	„Контакти“	1 клик
18.	Министерство на финансите	✓	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://www.minfin.bg/							(рубриката е разделена на подрубрики и това налага втория допълнителен клик. На практика обаче е доста пригледно и лесно за ориентиране)	
								„Административно обслужване и информация“ /“Административно обслужване“/ “Достъп до	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?	
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики					
								обществена информация“		
Държавни агенции										
19.	Държавна агенция „Архиви“ http://www.archives.government.bg/	✓	Има посочен телефон, но той не съвпада с посочените на сайта	✗	✗	✗	✗	„За контакти“	1 клик	
20.	Държавна агенция „Безопасност на движението по пътищата“ https://www.sars.gov.bg/	✓	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция	✗	✗	✗	(все пак има за повечето)	„Контакти“	1 клик
									„За агенцията“ / „Антикорупция и сигнали“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„За агенцията“ / „Достъп до обществена информация“	2 клика
21.	Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ https://www.statereserve.bg/bg/	✘	✓ Първият посочен телефон го няма на страницата на агенцията, вторият съвпада с този на „Приемна“	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик
								„Антикорупция“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
22.	Държавна агенция „Електронно управление“ http://www.e-gov.bg/	✓	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция	*	✓	*	Част от контактите са публикувани на основната страница на ДАЕУ	0 клика
								„За агенцията“/“Контакти“	2 клика
								„Достъп до обществена информация“	1 клик
								„За агенцията“/“	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								Антикорупция/“Сигнали“	
23.	Държавна агенция за бежанците https://aref.government.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
							(не всички, но доста са посочени)	„За ДАБ“/“Достъп до обществена информация“	2 клика
24.	Държавна агенция за българите в чужбина https://www.aba.government.bg/	✗	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
25.	Държавна агенция за закрила на детето https://sacp.government.bg/	✗	✓	✓	✓	✗	✗	Контактите са посочени директно на основната	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								страница на ДАЗД, но информацията е разделена в горния и долен край на страницата, освен това горе не става ясно кой от посочените телефони с какво предназначение е.	
								„Подай сигнал“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
26.	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор https://www.damtn.government.bg/	✓	✓	✓	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик
								„Контакти“/“Обща администрация“	2 клика
								„Контакти“/“Специализирана администрация“	2 клика
								„За нас“/“Достъп до обществена информация“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
27.	Държавна агенция „Национална сигурност“ http://www.dans.bg/	✓	✓	✓	✗	✗	✗	„Достъп до информация“	1 клик
								„Контакт с ДАНС“	1 клик
28.	Държавна агенция „Разузнаване“ https://www.dar.bg/bg	✓	✗ Няма собствена рубрика в Административния регистър, просто фигурира в списъка с държавни агенции	✗	✗	✗	✗	„За нас“/„Достъп до обществена информация“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
29.	Държавна агенция „Технически операции“ https://dato.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
								„Общи“/“Достъп до обществена информация“	2 клика (практически рубриката „общии“ не се вижда на началната страница. Рубриката „Достъп до обществена информация“ бе намерена чрез използване на търсачката на сайта на ДАТО)
30.	Национален статистически институт https://www.nsi.bg/	✗	Има посочен телефон, но той не	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			съвпада с посочените на сайта.						
Държавни комисии									
31.	Държавна комисия по сигурността на информацията https://www.dksi.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✓	„За контакти“	1 клик
								„За контакти“/“Телефонен указател на ДКСИ“	2 клика
								„За контакти“/Списък с телефоните за връзка с дежурните служители в	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								териториалните структури на дирекция „Специална куриерска служба“	
								„Достъп до обществена информация“	1 клик
32.	Държавна комисия по стоковите борси и тържищата https://www.dksbt.bg/?a=firstpage	x	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция и конфликт на интереси	x	x	x	„Комисия“	1 клик
								„Антикорупция“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
33.	Комисия за енергийно и водно регулиране https://www.dker.bg/	✓	Има посочен телефон, но той не съвпада с посочените на сайта.	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
								„За КЕВР“/„Обществена информация“	2 клика
34.	Комисия за защита на потребителите https://kzp.bg/	✓	✓	✗	✓	✗	✗	„Контакти“	1 клик
								„За комисията“/„Информация“/„Достъп до обществена информация“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
35.	Национален съвет по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти https://www.ncpr.bg/bg/	✘	✓	✘	✘	✘	✓	„Контакти“/“Национален съвет“	1 клик (рубриката „Контакти“ и подрубриките ѝ са публикувани на основната страница)
								„Контакти“/“Администрация“	1 клик
Изпълнителни агенции									
36.	Агенция за социално подпомагане https://asp.government.bg/	✘	Има посочени телефони, но те не съвпадат с	✘	✓	✘	✘	Контактите на Агенцията и Горещият телефон са на началната страница	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			посочените на сайта.						
37.	Агенция за хората с увреждания https://ahu.misp.government.bg/home/	x	✓	x	x	x	x	„Агенцията“/ „Контакт“	2 клика (сайтът е с изключително затормозяващ интерфейс, ориентирането е доста трудно, дори опциите за „достъпност“ на съдържанието са сложени на място, където се забелязват трудно)
38.	Агенция по вписванията https://www.registr.yagency.bg/bg/	x	Има посочен телефон, но	✓	x	x	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			той не съвпада с посочените на сайта.				(технически да, но извън телефона на Информационния център са посочени телефоните само на три служители от деловодството)		
39.	Агенция по геодезия, картография и кадастър https://www.cadastre.bg/	x	✓	x	x	x	x	Контактите на Централата са на основната страница	0 клика
							(на Централата е посочен само 1 телефонен номер без да е ясно звеното или служителят, който отговаря на него. При	„Контакти“/“Регионални офиси“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/admin_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
							регионалните офиси са посочени служителите, но не винаги е посочен телефонен номер.)		
40.	Агенция по заетостта https://www.az.government.bg/	✘	✓	✓	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик
							(за Агенцията по заетостта е посочен само 1 телефонен номер без да е ясно звеното или служителят, който отговаря на него. При бюрата по труда са	„Контакти“/“Бюра по труда“	2 клика
								„Антикорупция“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
							посочени служителите и техните телефонни номера.)		
41.	Агенция по обществени поръчки https://www2.aop.bg/	✘	✓	✓	Горещ телефон за подаване на сигнали за корупция	✘	✘	„Контакти“	1 клик
42.	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ https://rta.government.bg/	✘	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция	✘	✘	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
43.	Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда" https://www.gli.government.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
								„Административно обслужване“/ „Достъп до информация“	2 клика
44.	Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия https://www.sme.government.bg/	✗	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция и конфликт на интереси	✗	✗	✓	Телефонът за подаване на сигнали за корупция и конфликт на интереси е на основната страница	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“ / “Контакти ИАНМСП“	2 клика
45.	Изпълнителна агенция по горите http://www.iag.bg/	*	Има публикуван телефон, но няма с какво да бъде сравнен, тъй като на сайта на ИАГ няма посочени никакви телефони.	*	*	*	*	*	*
46.	Изпълнителна агенция по лекарствата	*	Има посочен	*	*	*	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://www.bda.bg/		телефон, но той не съвпада с посочените на сайта.						
47.	Изпълнителна агенция по околна среда http://eea.government.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик
								„За агенцията“/“Достъп до информация“	2 клика
Административни структури, създадени със закон									
48.	Институт по публична администрация	✓	✓		✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://www.ipa.government.bg/			Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция			(посочени са телефоните на всички служители, по звена)	„Достъп до информация“	1 клик
								„Антикорупция“	1 клик
49.	Комисия за защита на конкуренцията http://www.cpc.bg/	✓	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик
							(посочени са телефоните на дирекциите, но не и на служителите)	„Достъп до обществена информация“ / „Звено за приемане на заявления за достъп до обществена информация (ДОИ)“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/admin_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Конфликт на интереси и антикорупция“/„Антикорупция“	2 клика
50.	Комисия за защита на личните данни https://www.cpdp.bg/	x	✓	x	x	x	x	„Контакти“	1 клик
51.	Комисия за защита от дискриминация https://www.kzd-nondiscrimination.com/	✓	✓	x	x	x	✓ (посочени са телефоните на дирекциите, но не и на служителите)	„Контакти“/“Централен офис“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
52.	Комисия за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество http://www.caciaf.bg/	✓	✓	✗	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик
							(посочени са звената)	„Достъп до обществена информация“	1 клик
53.	Национален осигурителен институт https://www.noi.bg/	✗ (на страницата „Достъп до информация“ е сложена връзка	✓	Частично, има общ информационен телефон, за който изрично е посочено че приема сигнали срещу корупция.		✗	✗ (за централата на НОИ не са посочени детайли, но	„НОИ“/“Контакти“/“Контактен център на НОИ	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
		към контактите на звената, приемащи заявления по ЗДОИ, но тя препраща към общите контакти)					такива са дадени за териториалните поделения)	„НОИ“/„Анти корупция“	2 клика
54.	Национална агенция за приходите https://nra.bg/	✓	✓	Частично, има общ информационен телефон, за който изрично е посочено че приема сигнали срещу корупция.	*	*		„Контакти“	1 клик
								„Контакти“/„Сигнали за корупция“	2 клика
								„За НАП“/„Достъп до информация“/„Контакти“/„Списък на	4 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								всички офиси на НАП“	
55.	Национална здравноосигурителна каса https://www.nhif.bg/	✘	Има посочени телефонни номера, но те не отговаря на публикуваните на сайта на НЗОК	✘	Има „зелен телефон“, но той работи с 1 час обедна почивка и консултацията са ограничени до 5 минути.	✘	✘	„Контакти“	1 клик
Администрации, създадени с постановление на Министерския съвет									
56.	Институт по отбрана „Професор Цветан Лазаров“ https://www.di.mold.bg/	✓ (в реда за осигуряване на ДООИ е написано, че устните заявления се	Има посочен телефон, но той не отговаря на публикуваните на сайта на	✘	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик
								(публикувани са телефонните номера на някои служители, но	

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
		приемат от главния юрисконсулт. Телефонът на главния юрисконсулт фигурира на страницата с контакти. Като цяло обаче е трудно за ориентиране)	Института по отбрана				не на всички звена/дирекции)		
57.	Национален студентски дом https://studenthouse.bg/	✘	✓	✘	✘	✘	✓	„Контакти“	1 клик
58.	Център за асистирана репродукция http://car-bg.org/	✘	✓ (част от публикуваните на Администра	✘	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			тивния регистър телефони не фигурират на сайта на ЦАР)						
59.	Център за развитие на човешките ресурси https://chrdri.net/	*	На Административния регистър има публикуван и телефонни номера, но на сайта на ЦРЧР такива не фигурират.	Частично, има телефон, за сигнали срещу корупция.	*	*	*	„Документи“/“Антикорупция“/статия „Антикорупция“ от 06.06.2019, 11:39 ч.	3 клика
Областни администрации									

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
60.	Областна администрация – Благоевград http://www.blagoevgrad.government.bg/bg/	✓	✓	„Горещ телефон“ за подаване на сигнали за корупция	✗	✗	„Контакти“	1 клик	
							„Достъп до обществена информация“	1 клик	
							„Администрация“/„Прозрачна администрация“/„Антикорупция“	3 клика	
61.	Областна администрация – Бургас	✓	✓	✗	✗	✗	✓	Част от контактите са на началната страница	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“	1 клик
								„Контакти“/“ПЪЛЕН ТЕЛЕФОНЕН УКАЗАТЕЛ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БУРГАС“	2 клика
								„Администрация“/“Антикорупция“/“Заявления“ (малко е объркващо,	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								защото заявленията са по ЗДОИ, а няма специална процедура за подаване на сигнали за корупция)	
62.	Областна администрация – Варна http://www.vn.government.bg/	✓	Само един от посочените на Административния регистър телефони е посочен на сайта на ОА-Варна	*	*	*	✓	„Администрация“/“Контакти/указател“	2 клика
								„Е-услуги“/“Достъп до информация“/“Ред за предоставяне	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								за достъп до обществена информация“	
63.	Областна администрация – Велико Търново https://vt.government.bg/	✓	✓	Частично, има телефон за подаване на сигнали за лица, които не спазват карантината във връзка с COVID-19	*	*	*	„Контакти“	1 клик
								„Достъп до информация“	1 клик
64.	Областна администрация – Видин	✓	✓		*	*	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://vidin.government.bg/			Частично, има телефон за подаване на сигнали за корупция				„Достъп до информация“	1 клик
								„Административно обслужване“/ „Антикорупция“	2 клика
65.	Областна администрация – Плевен https://www.pleven-oblast.bg/	✘	Само един от посочените в Административния регистър телефони фигурира	✘	✘	✘	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			на сайта на ОА-Плевен						
66.	Областна администрация – Пловдив https://pd.government.bg/	✘	✓	✘	Безплатен номер за информация (до 6 мин)	✘	✓	„Контакти“	1 клик
								„Контакти“/“Телефонен указател на администрацията“	2 клика
67.	Областна администрация – Русе https://www.ruse.bg/	✘	✓	✘	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик
68.	Областна администрация – Силистра	✓	✓	✓	Денонощен телефон с	✘	✘	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/admin_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	http://silistra.government.bg/				Областен щаб за защита при бедствия			„Достъп до информация“	1 клик
								„Предложения, сигнали и жалби“	1 клик
69.	Областна администрация – Софийска област http://sofoblast.bg/	✓ (в процедурата за получаване на достъп е посочена отговорната дирекция, а нейните телефони са посочени в указателя, но като	✓	Частично, има посочен телефонен номер на лицето за контакт за превенция и противодей	*	*	✓	„Контакти“/“Контакти“	2 клика
								„Контакти“/“Контакти“/“Вътрешен телефонен указател“	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
		цяло не е оптимално)		ствие на корупцията				„Документи“ / “Антикорупция” / “Документи антикорупция” / “Лице за контакт по превенция на корупцията“	4 клика
70.	Областна администрация – София http://sf.government.bg/ сайтът е в процес на обновяване и изрично е посочено, че информацията на него е непълна	✘	✓ От три телефонни номера, посочени на Административния регистър, само един е	✘	✘	✘	✘	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			публикуван на сайта на ОА-София						
71.	Областна администрация – Стара Загора http://www.sz.government.bg/	✗	✓	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
72.	Областна администрация – Хасково https://hs.government.bg/	✓	✓	Частично, има телефонен номер за подаване на сигнали за корупция, както и телефони за сигнализиране за неспазване на	✗	✗	✓	„Контакти“/“Пресцентър“	2 клика
								„Контакти“/“Телефонен указател“	2 клика
								„Услуги“/“Достъп до информация“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
				карантината и мерките против COVID-19				Телефоните за сигнализиране за неспазване на карантина/мерки против COVID-19 са на основната страница	0 клика
								„Администрация“/„Антикорупция“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
Общински администрации									
73.	Общинска администрация – Благоевград http://www.blgmun.com/	✓	✓	Има обявен горещ телефон за подаване на сигнали и предложения	✘	✓	„Община Благоевград“ /“Контакти“	2 клика	
		„Община Благоевград“ /“Контакти“ /“Горещи телефони“	3 клика						
		„Достъп до информация“	1 клик						
74.	Общинска администрация – Бургас	✓	✓	✓	✓	✘	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://www.burgas.bg/							„Контакти“/“Телефонен указател на служителите в общинска администрация- Бургас“	2 клика
								„Информация и услуги“/“Полезно“/“Достъп до информация“	2 клика
75.	Общинска администрация – Варна	✓	✓	✗	✓	✗	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://www.varna.bg/				Горещият телефон се намира изключително трудно, виден е само от приетите през 2019 г. вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка, но не е публикуван другаде, така че не е ясно дали вече е функциониращ.			„Контакти“/“Телефонен указател“	2 клика
								„Услуги“/“Достъп до информация“	2 клика
								„Услуги“/“Административни услуги“/ „Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								административни услуги в община Варна“	
76.	Общинска администрация – Велико Търново https://www.veliko-tarnovo.bg/bg/	✓	Посочените в Административния регистър телефони не съвпадат с публикуваните на сайта на общината.	✗	✗	✗	✗	„Контакти“	1 клик
								„Достъп до информация“	1 клик
77.	Общинска администрация – Видин	✗	✓	✗	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
	https://vidin.bg/	Файлт, където е качена информация за услугата активира защитите на браузъра и пише, че не е безопасен за отваряне.						„За общината“/ „Характеристики на общината“/ Информация за граждани“/ Достъп до обществена информация“ /“Описание на услугата“	5 клика
78.	Общинска администрация – Плевен http://www.pleven.bg/	✘	Публикуваният на Административния регистър телефон не	✘	✓	✘	✓	„Горещият телефон“ е публикуван на основната страница на общината	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
			съвпада с публикуваните телефони за контакт/горещ телефон на сайта на общината.					„Контакти“	1 клик
								„Администрация“/Администрация“	2 клика
79.	Общинска администрация – Пловдив https://www.plovdiv.bg/	✘	✓	✘	✓	✘	✓	Телефонният номер на Контактния център е публикуван на основната страница	0 клика
								„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Администрация“/„Структурни звена“	2 клика
80.	Общинска администрация – Русе https://obshtinaruse.bg/	x	✓	x	x	x	✓	Част от контактите са публикувани на основната страница на общината	0 клика
								„Контакти“/„Община Русе“	2 клика
81.	Общинска администрация – Силистра http://www.silistra.bg/	x	✓	✓	x	x	✓	Част от контактите са публикувани на основната	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								страница на общината	
								„Община Силистра“/“Телефонен указател“	2 клика
82.	Общинска администрация – Сливен https://mun.sliven.bg/	✓	✓	✓		*	✓	Част от контактите са публикувани на основната страница	0 клика
				Денонощен телефон за сигнали				„Достъп до информация“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“/“Община Сливен“	2 клика
								„Контакти“/“Общински съвет Сливен“	2 клика
								„Контакти“/“Телефонен указател“/“Телефонен указател на Община Сливен (кратък)“	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“/“Предложения, сигнали и заявления“	2 клика
83.	Общинска администрация – Столична община https://www.sofia.bg/	✓ Един от вариантите за подаване на заявление за ДООИ е чрез информационната система „Контактен център“, която има и денонощен телефон	✓	Денонощен телефон на Контактен център, където могат да бъдат подавани и сигнали	*		✓	„Свържете се с нас“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
84.	Общинска администрация – Стара Загора https://www.starazagora.bg/	✘	✓	Горещ телефон за подаване на сигнали	✘	✓	Част от контактите са публикувани на основната страница	0 клика	
								„Администрация“/“Структура и състав“/“Структура и контакти“	2 клика
85.	Общинска администрация – Хасково https://www.haskovo.bg/	✘	✓	✘	Има обявен телефон „Дежурни“	✘	✓	Част от контактите са публикувани на основната страница на общината	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“	1 клик
Специализирани териториални администрации									
86.	Басейнова дирекция „Дунавски район“ http://www.bd-dunav.org/	✓	✓	Частично, има телефон за сигнали за корупция	Има обявени „зелени телефони“	✗	✗	Част от контактите са на основната страница на басейновата дирекция	0 клика
								„Контакти“	1 клик
								„Достъп до информация“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Сигнали за корупция“	1 клик
87.	Горска семеконтролна станция гр. София http://www.gsssofia.iag.bg/	*	В Административния регистър са публикуван и телефони, които не фигурират на сайта на семеконтролната станция	Частично, има обявен телефон за сигнали за корупция и нарушения в горите.	*	*	*	Телефонът за сигнали за корупция е публикуван на основната страница.	0 клика
88.	Дирекция "Национален парк Централен Балкан" https://www.centralbalkan.bg/	*	✓	*	*	*	*	Контактите на Централния офис са публикувани	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								и на основната страница	
								„Контакти“/“Централен офис“	2 клика
89.	Лесозащитна станция - гр. Пловдив http://lzsplovdiv.iag.bg/	*	В Административния регистър има посочен телефон, но на сайта на лесозащитната станция - няма	Частично, има обявен телефон за сигнали за корупция и нарушения в горите.	*	*	*	Телефонът за сигнали за корупция и нарушения в горите е публикуван на основната страница	0 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
90.	Областна дирекция "Земеделие" – Враца https://www.mzh.government.bg/ODZ-Vratza/bg/Home.aspx	x	✓	x	x	x	x	Контактите са достъпни и на основната страница.	0 клика
								„Контакти“	1 клик
91.	Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив	x	✓	x	x	x	✓	Част от контактите са достъпни на основната страница	0 клика
								„Контакти“/“Тук“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
92.	Регионална дирекция по горите – Бургас http://www.burgas.iag.bg/	✘	✓	Частично, има обявен телефон за сигнали за корупция и нарушения в горите.	Дежурен телефон за системата за постоянно видеонаблюдене	✘	✘	Част от контактите са достъпни на основната страница	0 клика
								„Контакти“	1 клик
93.	Регионална дирекция по горите – Смолян http://www.smolian.iag.bg/	✘	✓	Частично, има обявен телефон за сигнали за корупция и нарушения в горите.	Дежурен телефон за системата за постоянно видеонаблюдене	✘	✘	Част от контактите са достъпни на основната страница	0 клика
								„Контакти“/х ипervръзка	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								към сайта на ИАГ	
94.	Регионална здравна инспекция – Варна https://www.rzi-varna.com/	✓	✓	✗	✗	✗	✓	„Контакти“	1 клик
								„Достъп по ЗДОИ“	1 клик
95.	Регионална здравна инспекция – Софийска област http://www.rzi-sfo.bg/	✓	✓	Частично, телефони за сигнали за корупция и тютюнопушене	✗	✗	✓	Част от телефоните са публикувани на основната страница	0 клика
								„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Контакти“/“Структура“/...	3 клика
								„Достъп до информация“	1 клик
96.	Регионална инспекция по околна среда и водите - Велико Търново https://www.riosvt.org/	✓	✓	Частично, телефон за сигнали за корупция	✗	✗	✓	Част от телефоните са публикувани на основната страница	0 клика
								„Контакти“	1 клик

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложения и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
								„Достъп до информация“	1 клик
97.	Регионална инспекция по околната среда и водите – Шумен https://riosv-shumen.eu/	✓	✓	„Зелени телефон“ за сигнали	✘	✓	Част от телефоните са публикувани на основната страница	0 клика	
							„Контакти“	1 клик	
							„За нас“/„Достъп до информация“	2 клика	

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
98.	Регионално управление на образованието – Видин http://rio-vidin.org/	✓	✓	✗	✗	✗	✓	„РУО-Видин“/“За контакт“	2 клика
								„РУО-Видин“/“Екип“	2 клика
								„Административни услуги“/“Достъп до информация“ / „Упражняване на правото за достъп до обществена информация“	3 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
99.	Регионална администрация на образованието - Ловеч	✓	✓	✗	✗	✗	✓	Част от контактите са публикувани на основната страница	0 клика
								„Структура и контакти“/“НОВО: Структура и контакти на РУО-Ловеч“	2 клика
								„Достъп до информация“ /“Център отговарящ за приемане на заявления“	2 клика

ВЪПРОСИ		Има ли обявен специален телефон на звеното, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация?	Публикуван и ли са телефони за връзка в Административния регистър? http://iisda.government.bg/ras/adm_structures	Има ли обявен специален телефон за подаване на предложени и сигнали?	Има ли обявен „горещ телефон“ за получаване на обратна връзка?	Има ли обявен специален телефон за предоставяне на информация на английски език?	За всеки телефон посочено ли е кой служител или служител от кое звено отговаря?	В каква/какви рубрика/и са обявени телефоните?	Каква е достъпността на рубриката/ите („принцип на трите клика“)?
№	Администрация	Задължителни изисквания			Добри практики				
100.	Териториално статистическо бюро – Юг https://www.nsi.bg/bg/content/13562/basic-page/%D1%82%D1%81%D0%B1-%D1%8E%D0%B3	x	✓	x	x	x	✓	„Контакти“ (на сайта на НСИ)	1 клик