Проект: „Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги по процедура BG05SFOP001-1.004 „Надграждане на хоризонталните и централните системи на електронното управление“, финансирана по оперативна програма „Добро управление“

РЪКОВОДСТВО ЗА ЗАЯВИТЕЛЯ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ФОРМИ

МОДУЛ „ЗАЯВЯВАНЕ НА ЕАУ“

Версия: 3.0

Дата: 11.10.2022

Съдържание

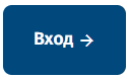
1. Въведение ... 3
1.1. Цел и обхват на документа ... 3
1.2. Навигация и общовалидни принципи за работа със системата ... 3
1.3. Използвани термини и съкращения ... 3
2. Вход в системата ... 5
2.1. Вход в системата на потребител, който е автентикиран в ЕПДЕАУ ... 5
2.2. Избор на профил ... 8
2.3. Потвърждение или отказ от стартиране на услуга ... 9
3. Заявяване на ЕАУ ... 12
3.1. Информация за услуга ... 12
3.2. Етап Попълване на заявление ... 12
3.3. Етап Подписване ... 25
3.4. Етап Плащане ... 33
3.4.1. Плащане на фиксирана такса ... 33
3.5. Етап Връчване към администрацията ... 35
4. Табло за избор на действия в системата ... 36
4.1. Моите услуги ... 36
4.1.1. Всички услуги ... 37
4.1.2. Услуги в процес на заявяване ... 37
4.1.3. Заявени услуги ... 38
4.1.4. Изпълнени услуги ... 39
4.2. Заяви еУслуга ... 39
4.3. Данни за профил ... 39
4.4. Настройки ... 41
4.5. Уведомления ... 42
4.6. Помощна информация ... 42

1. Въведение

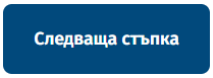
1.1. Цел и обхват на документа

Настоящият документ има за цел да служи като ръководство за потребителя, в което са описани подробно стъпките за заявяване на електронна административна услуга, подписване на услуга, заплащане на услуга, създаване и администриране на потребителски профил, получаване на уведомления.

1.2. Навигация и общовалидни принципи за работа със системата



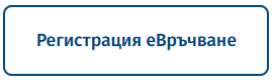
➔ Бутон за Вход в системата;



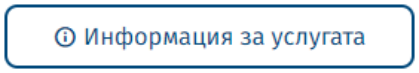
➔ Бутон за преминаване към следваща стъпка;



➔ Бутон за продължаване напред в системата;



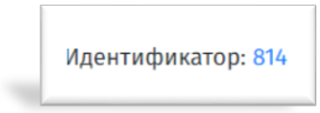
➔ Бутон за пренасочване към друга система;



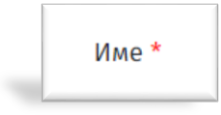
➔ Бутон за пренасочване към информативна страница;



➔ Бутон за отказ от действие;



➔ Линк за пренасочване към страница в egov.bg;



➔ Поле, обозначено с * е задължително за попълване;

1.3. Използвани термини и съкращения

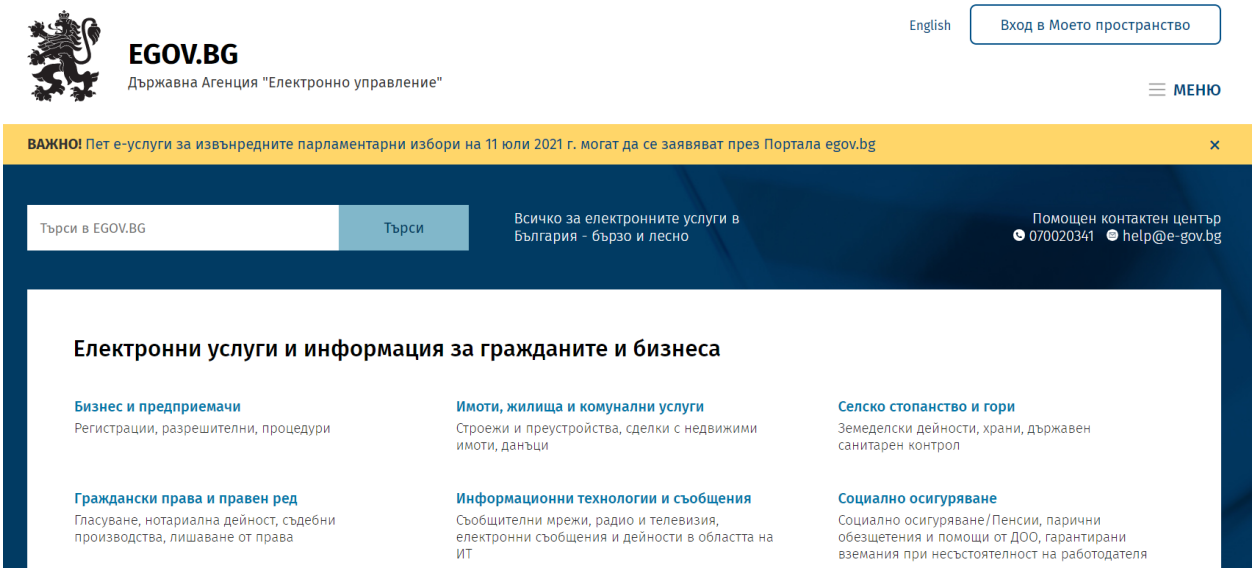
ЕАУ	Електронна административна услуга

ПАД	Първичен администратор на данни
ЕПДЕАУ	Единен портал за достъп до електронни административни услуги
Средство за електронна идентификация	Правно признато средство за сигурно установяване и проверка на самоличността на гражданите от разстояние
Автентикиране	Електронен процес по установяване или потвърждаване на самоличността, който позволява електронната идентификация на физическо или юридическо лице
еАвтентикация	Хоризонтална система, чрез която се идентифицират лицата и информационните системи (всички участващи в електронното управление обекти и субекти) в електронния свят
еВръчване	Хоризонтална система, която позволява изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица
еПлащане	Хоризонтална система, която осигурява по лесен, сигурен и проследим начин създаването на платежен документ от тип „платежно нареждане“ и изпращането му в профила на заявителя на услугата за последващо нареждане на плащане, чрез доставчик на платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи
Доставчик на електронни административни услуги (ЕАУ)	Административен орган, лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги, които предоставят електронни административни услуги на гражданите и организациите в рамките на своята компетентност
SingleSign-On	Системата за еАвтентикация предоставя SingleSign-On функция като издава атестати, идентифициращи потребителите (ФЛ, ЮЛ или ИС) за времето, за което имат активна сесия в рамките на средата на електронното управление. В рамките на сесията на потребителя атестатът се предава през защитен протокол „система-система“ към всяка следваща система, която участва в процеса.

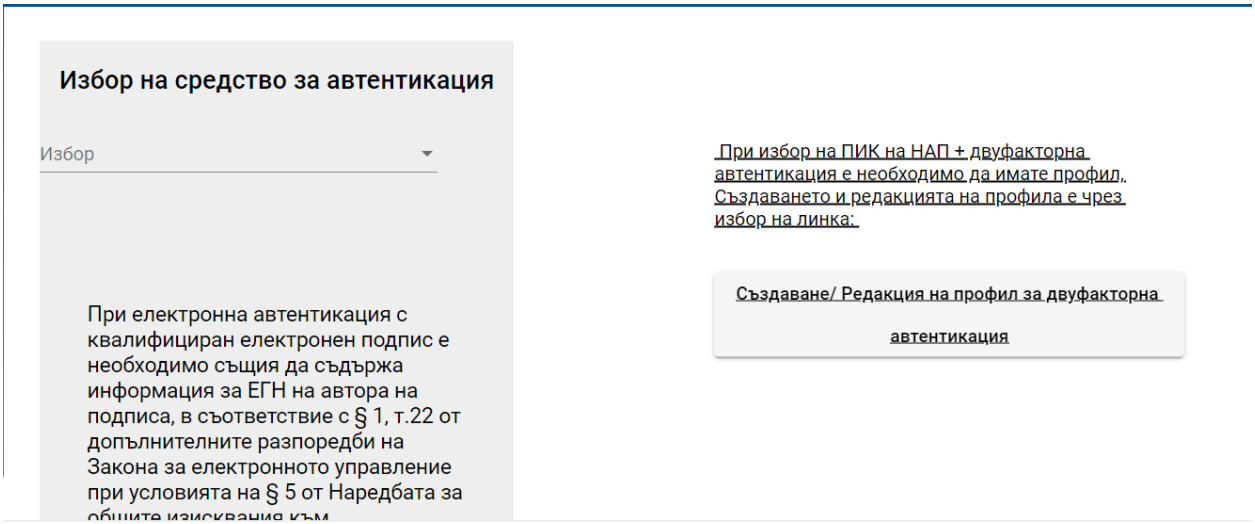
2. Вход в системата

2.1. Вход в системата на потребител, който е автентикиран в ЕПДЕАУ

При вход в системата на автентикиран потребител в ЕПДЕАУ, заявителят на ЕАУ първоначално е осъществил **Вход в Моето пространство.**



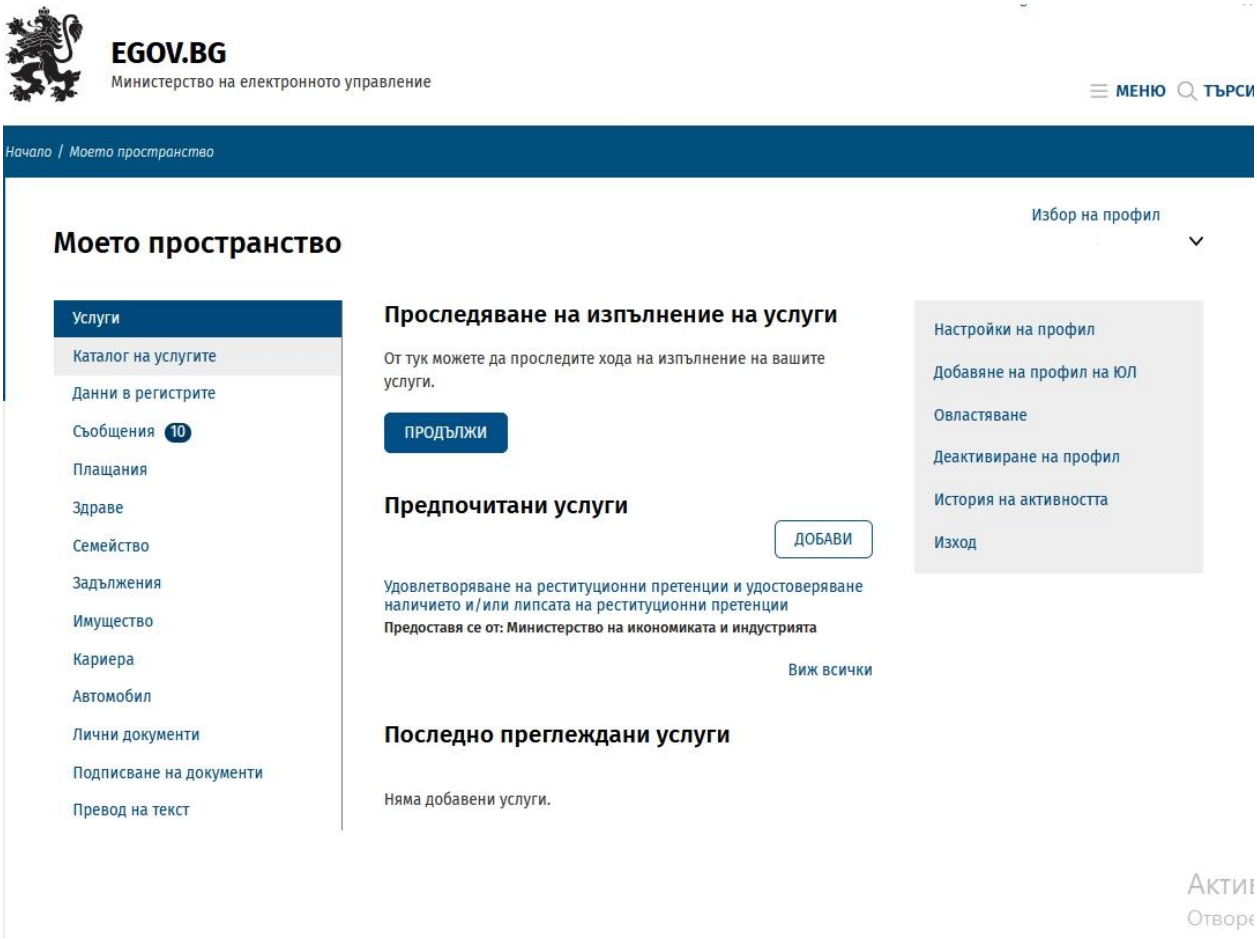
При избор на бутон **Вход** в **Моето пространство** система **еАвтентикация** извежда екран за автентикиране с възможност за избор на вид средство за електронна идентификация (eID).



При избор на падащото меню се визуализира списък със следните средства за електронна идентификация:

1. **Квалифициран Ел. Подпис КЕП** – квалифицирано удостоверение за електронен подпис, което се създава чрез специално устройство и е свързано с определен материален носител (напр. смарт-карта и специално четящо устройство за нея);
2. **Облачен КЕП Борика** – квалифицирано удостоверение за електронен подпис на производител Борика, което позволява предоставянето на услуги през електронни канали, лесна и сигурна идентификация на потребителя от мобилно устройство с достъп до интернет;
3. **Облачен КЕП Евротръст** – квалифицирано удостоверение за електронен подпис на производител Евротръст, което позволява предоставянето на услуги през електронни канали, лесна и сигурна идентификация на потребителя от мобилно устройство с достъп до интернет;
4. **ПИК на НАП** – Персонален идентификационен код (ПИК), издаван от Национална агенция по приходите (НАП);
5. **ПИК на НОИ** - персонален идентификационен код (ПИК), издаван от Националния осигурителен институт (НОИ). – КОПИРАНО ОТ 2.1

При избор на вид средство за електронна идентификация и бутон **Вход**, системата изпраща заявка за автентикация. При успешна автентикация потребителят се пренасочва към **Моето пространство**.



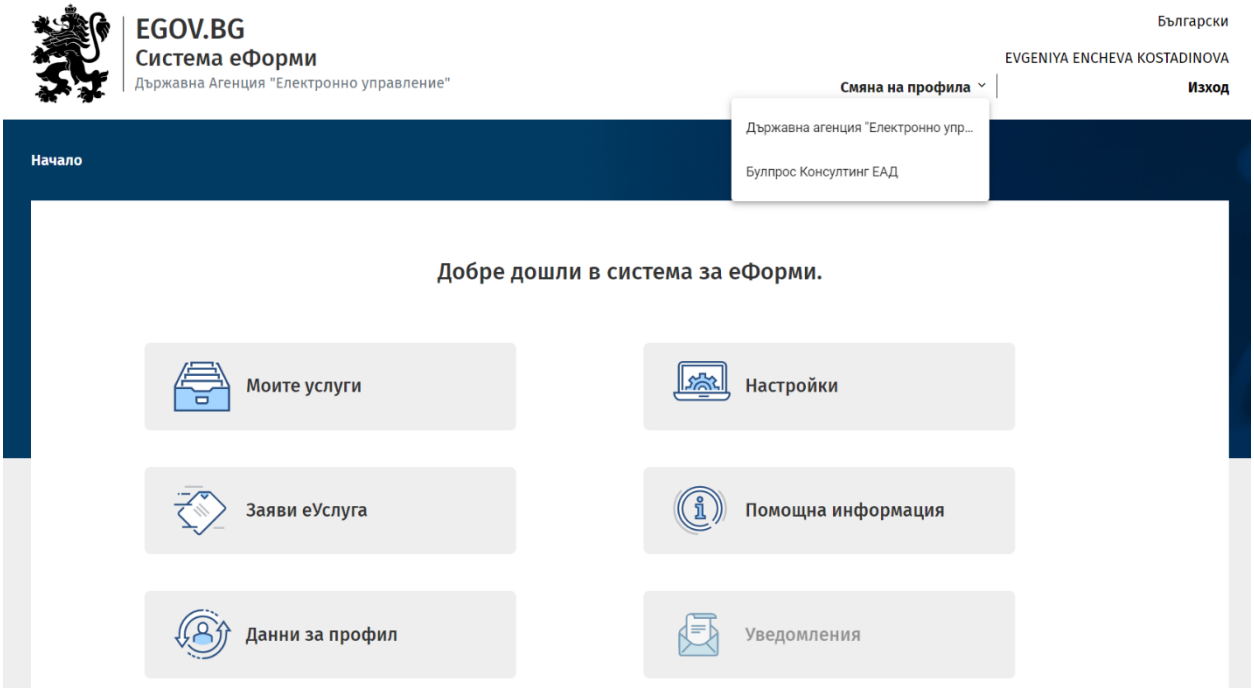
При избор на електронна административна услуга от Каталога на услугите и бутон **Заяви услуга**, потребителят се пренасочва към система **еФорми**, която не изисква автентикация на лицето, а използва получения SAML2 атестат.



При **Вход** в система **еФорми**, системата осъществява проверка за наличен потребителски профил в система еВръчване. В случай, че няма такъв, система еФорми го създава автоматично и след успешен вход се визуализира името на потребителя.

В случай, че в системата еФорми има наличен профил на потребителя, но е деактивиран, система еФорми го активира автоматично и след успешен вход се визуализира името на потребителя.

След успешен вход в система еФорми се визуализират менюта и функционалности, според типа на избрания профил (основен или допълнителен).



С избор от падащо меню **Смяна на профил** заявителят има възможност да избере допълнителен профил, към който е свързан в системите на ЕПДЕАУ за заявяване и преглед на статус на услуги.

2.2. Избор на профил

След успешен вход в системата потребителят влиза с профил като Физическо лице, или профила, който е избрал в система ЕПДЕАУ. Ако потребителят притежава повече от един активен профил, има възможност да избере с кой профил иска да продължи да работи в системата. Този избор се извършва чрез падащо меню в заглавната лента. Възможните стойности за избор позволяват да се избере един от активните профили:

- като Физическо лице;
- в качеството на представител на Юридическо лице;
- в качеството на представител на Администрация / Публична организация.



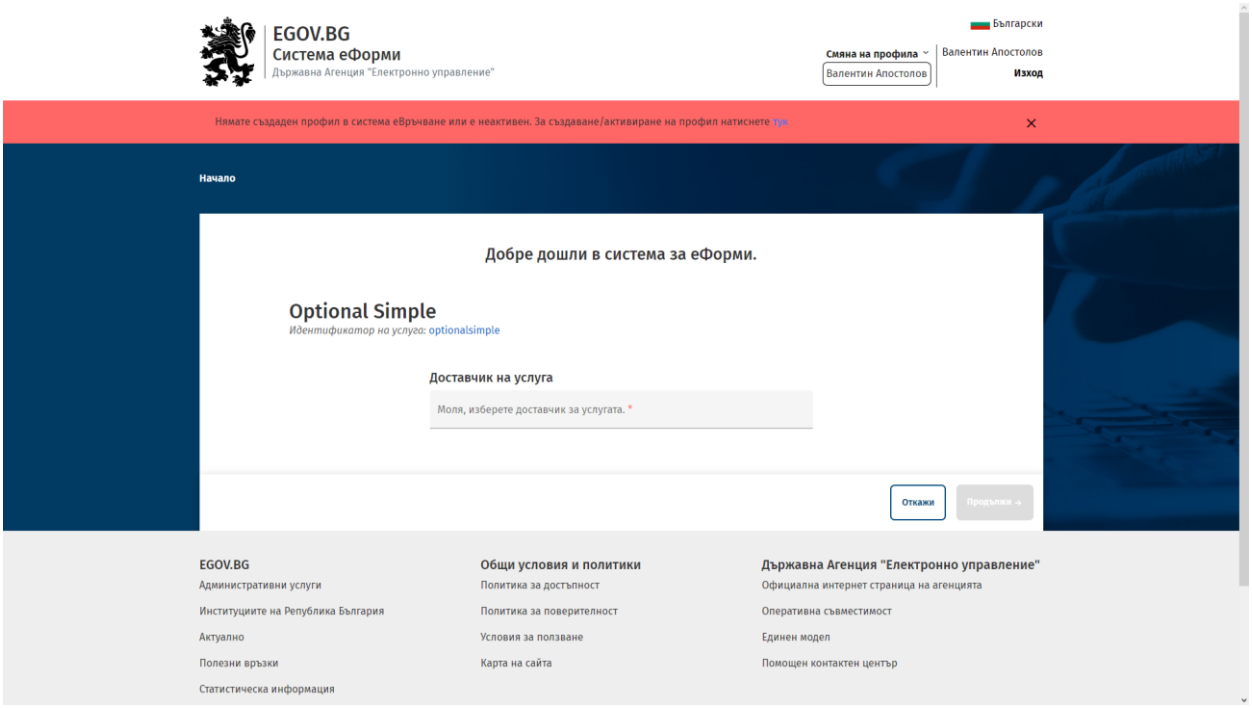
Функционалностите и съдържанието на портала се филтрират спрямо текущо избрания профил и неговите роли.

- Ако текущият профил е тип Физическо лице се визуализират услуги, заявени в качеството (с профила) на Физическо лице.
- Ако текущият профил е тип Юридическо Лице или Държавна администрация / Публична организация, но няма роля Потребител (за заявяване на услуги) в рамките на този профил, то тези менюта не са достъпни.
- Ако текущият профил е тип Юридическо Лице или Държавна администрация / Публична организация и има роля Потребител в рамките на този профил, се визуализират услугите, инициирани от потребителя или други физически лица, но заявени от името на Юридическото лице или администрацията, които представлява потребителят с текущия му профил.

2.3. Потвърждение или отказ от стартиране на услуга

След избор на услуга, система **еФорми** извършва автоматична проверка дали потребителят има създаден профил в система **еВръчване**, като:

- в случай, че потребителят **няма активен профил**, или **има наличен профил, но той е деактивиран**, бутон **Продължи** не може да бъде избран. Визуализира се съобщение *„Нямате създаден профил в система еВръчване или е неактивен. За създаване/активиране на профил изберете тук”.*

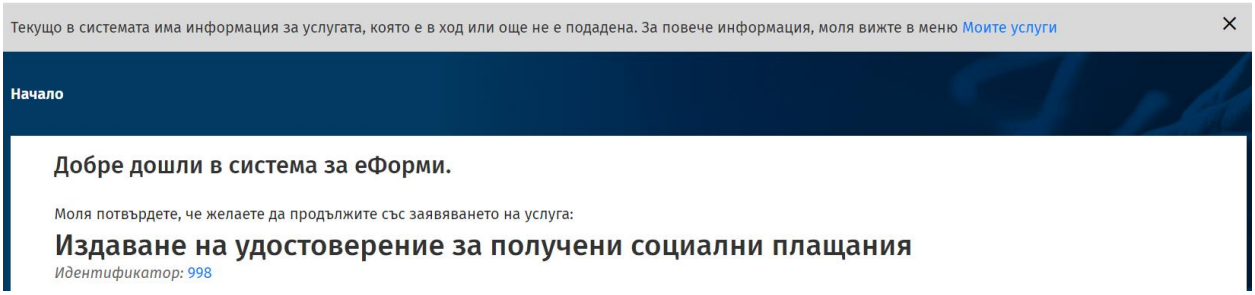


- в случай, че потребителят има активен профил бутон **Продължи** може да бъде избран.

След избор на услуга, потребителят има възможност да избере дали да потвърди, или да откаже стартирането ѝ.

В случай че избраната услуга вече е била стартирана, но не е финализирана, се визуализира информативно съобщение:

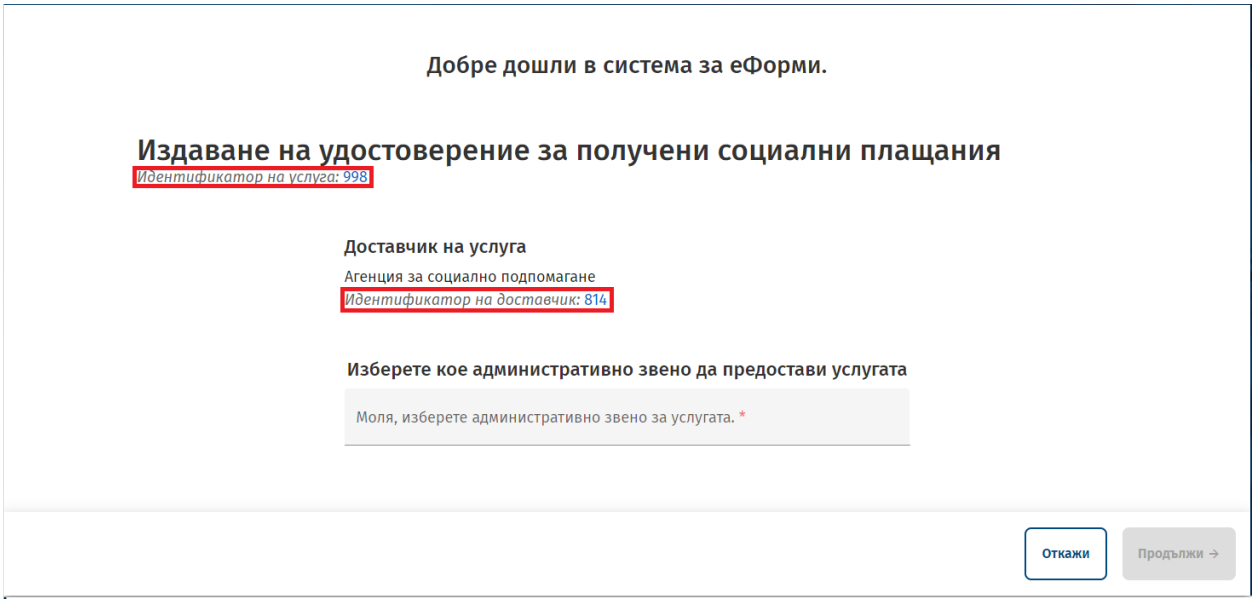
„Текущо в системата има информация за услугата, която е в ход или още не е подадена. За повече информация, моля вижте в меню „Моите услуги“.



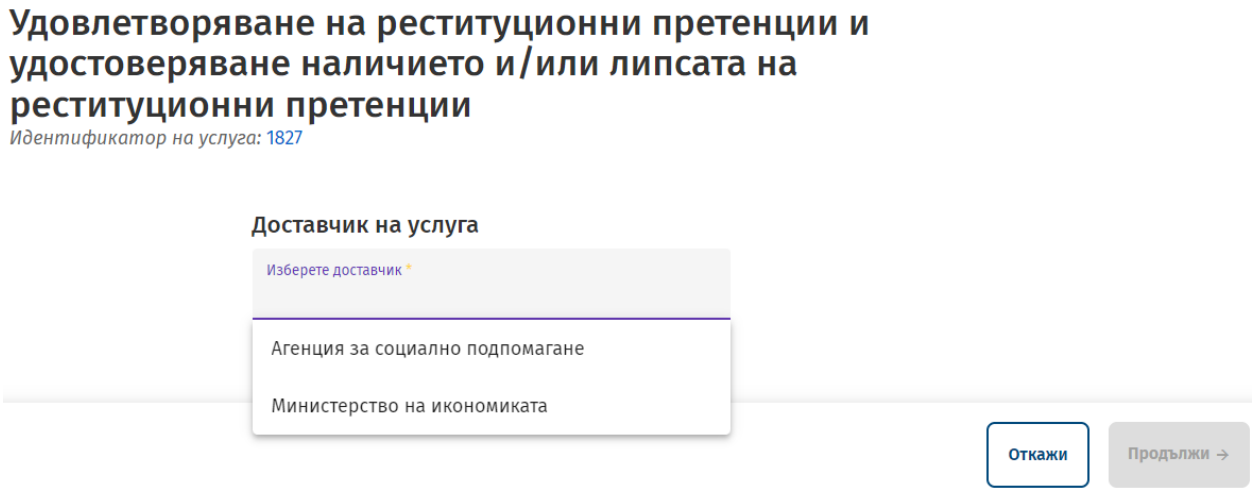
Избор на *линк за идентификатор на услуга* пренасочва към система ЕПДЕАУ и страница с информация за избраната услугата.

В случай, че услугата се предоставя само от един доставчик, той е автоматично избран.

Ако услугата се предоставя от административни звена към доставчик е налично падащо меню със **задължителен избор на административно звено**.

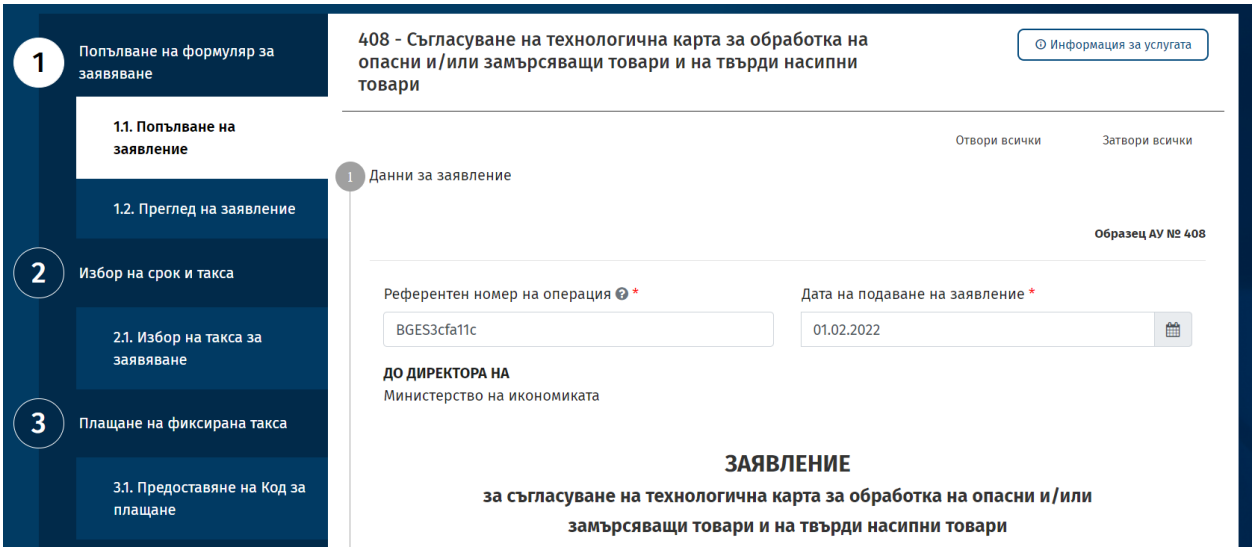


При посочен доставчик се визуализира *линк за идентификатор на доставчик*, който пренасочва към система ЕПДЕАУ и страница с информация за избрания доставчик.
При услуги, които се предоставят от различни доставчици е включена възможност за търсене и избор на доставчик.



При избор на бутон **Откажи** (стартиране на услуга) системата пренасочва към *Табло за избор на действия в системата.*

При потвърждение за стартиране на нова услуга система еФорми генерира уникален номер на заявка от системата за издаване на номера, създава се преписка със статус „Стартирана заявка“.

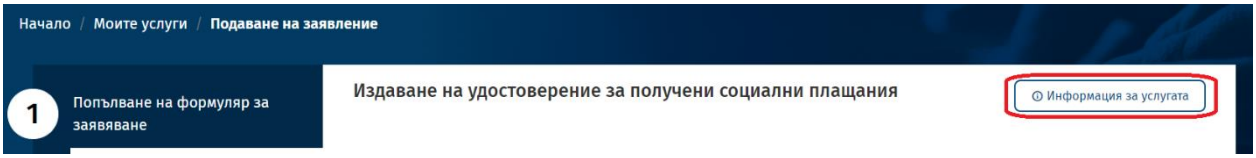


В случай, че не е наличен достъп до системата за издаване на номера се визуализира съобщение *„В момента услугата за издаване на номер не е налична и услугата не може да бъде заявена. Моля опитайте по-късно.”* Потребителят се пренасочва към табло за избор на функционалности в системата и изпълнението на услугата не се стартира.

3. Заявяване на ЕАУ

3.1. Информация за услуга

След стартиране, на всяка стъпка от процеса по предоставяне на електронна административна услуга се визуализира информация за наименованието на услугата, номер на преписка и бутон **Информация за услуга**. При избор на бутона потребителят се пренасочва към страница на сайта egov.bg, която съдържа детайлна информация за услугата, която е избрана.

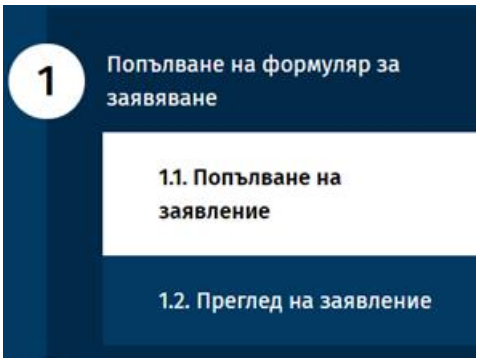


3.2. Етап Попълване на заявление

Процесът по попълване на обстоятелства по заявление е разделен на няколко основни етапа, всеки от които включва една или повече стъпки. При попълване на данни от заявителя голяма част от необходимата информация може да бъде автоматично извлечена от Първичните администратори на данни (ПАД), като ГРАО, Търговски регистър и др. Това се случва чрез отбелязване на чек бокс „Съгласен съм данните да бъдат извлечени и

попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация“. Полетата стават неактивни за редакция. При премахване на отметката попълнената информация се запазва, но може да бъде редактирана.

Първият етап се състои от две основни стъпки:



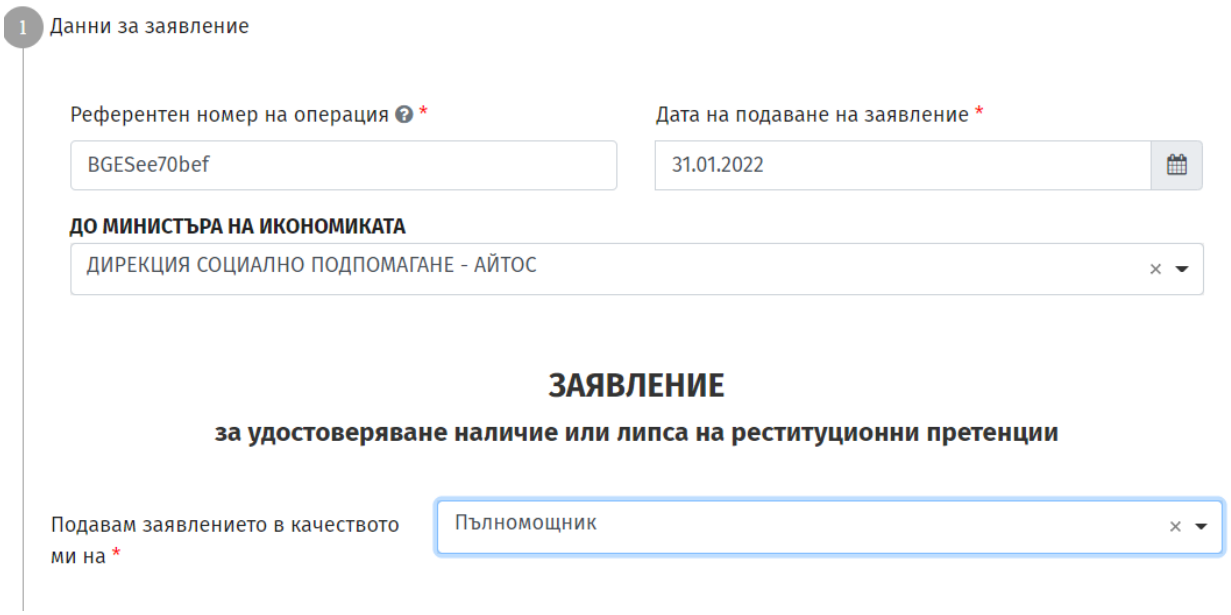
Формата в тази стъпка може да бъде в едно или повече заявления, специфицирани спрямо избраната електронна услуга.

В случай, че се попълва услуга, за заявяването на която е необходимо попълването на повече от едно заявление те се визуализират по следния начин:

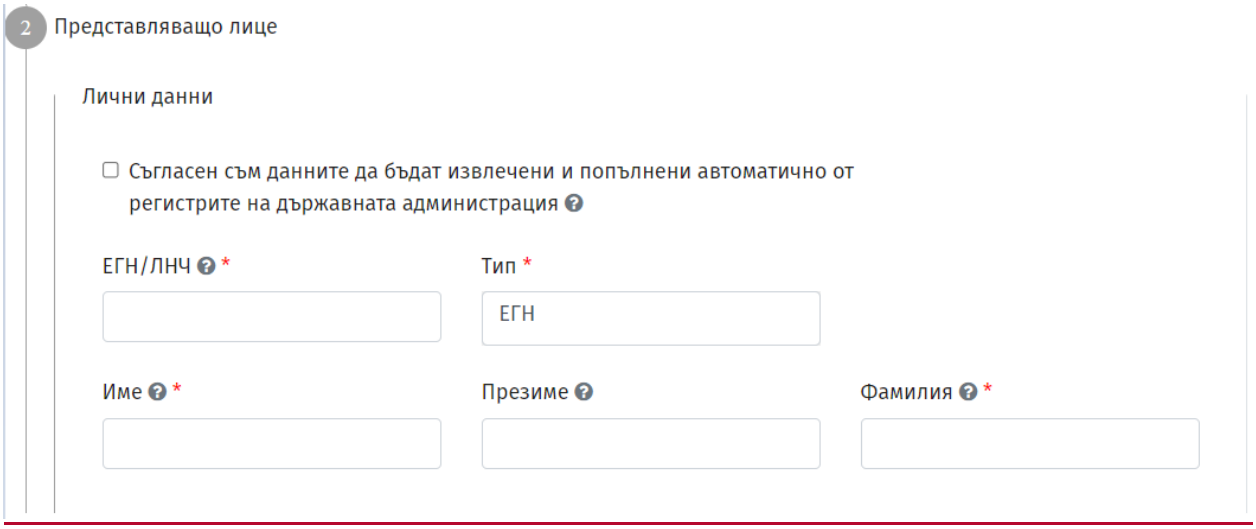


Във всяко от заявленията се визуализират секции спрямо избраното качество на заявителя. Всички секции са: *Данни за заявление, Представляващо лице, Данни на заявител, Част за заявяване или деклариране, Начин на получаване на резултат от услуга и Прикачени документи.*

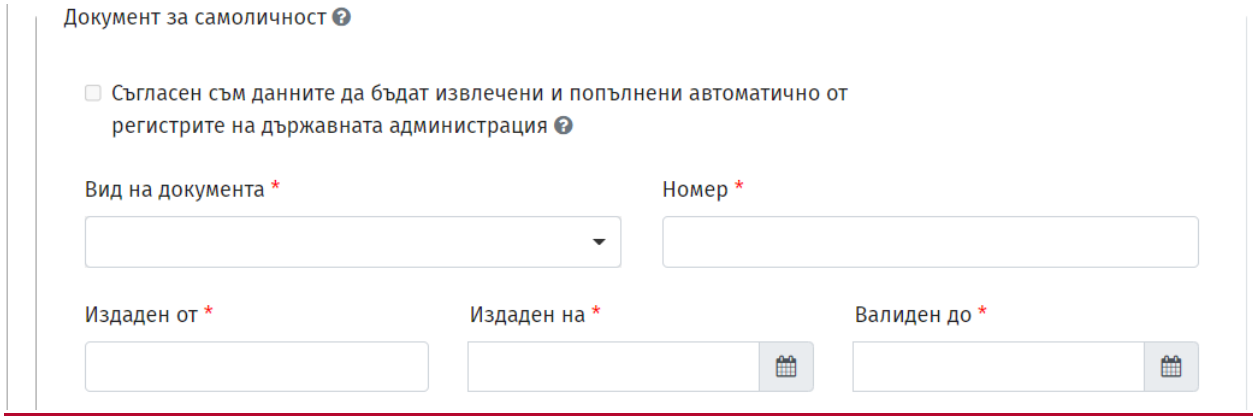
В секция ***Данни за заявление*** *Избор на Административно звено* се визуализира в случай, че услугата може да се подава към административните звена на доставчика. В падащото меню се визуализира звеното, което е избрано от потребителя при стартиране на услугата, с възможност за промяна. Тук се посочва и какво е качеството на автора на заявлението.



Когато заявлението се подава от лице, което представлява заявителя на услугата, се визуализира секция ***Представляващо лице.*** Тя включва полета с информация за автора на заявлението.



Подсекция ***Данни за личен документ*** включва полета с информация за личен документ на представляващото лице или заявителя. При попълване на поле *Номер на документ* данните за останалите полета се извличат автоматично от първичния администратор на данни.



Подсекции ***Постоянен адрес*** и ***Настоящ адрес*** са автоматично попълнени с информация за постоянен и настоящ адрес на автора на заявлението. Подсекциите са еднакви както за представителя, така и за заявителя.

Постоянен адрес

☑ Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 08:41

Държава *

България

Област *

София (столица)

Община *

Столична

Населено място *

гр. София

Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. *

жк Обеля

№	Вх.	Ет.	Ап.	ПК
023А	А	4	23	

Настоящ адрес

☑ Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 08:41

Държава *

България

Област *

София (столица)

Община *

Столична

Населено място *

гр. София

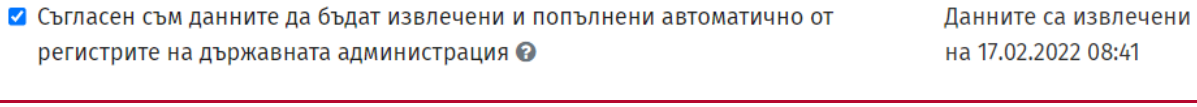
Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. *

УЛ.ВРЪХ МАНЧО

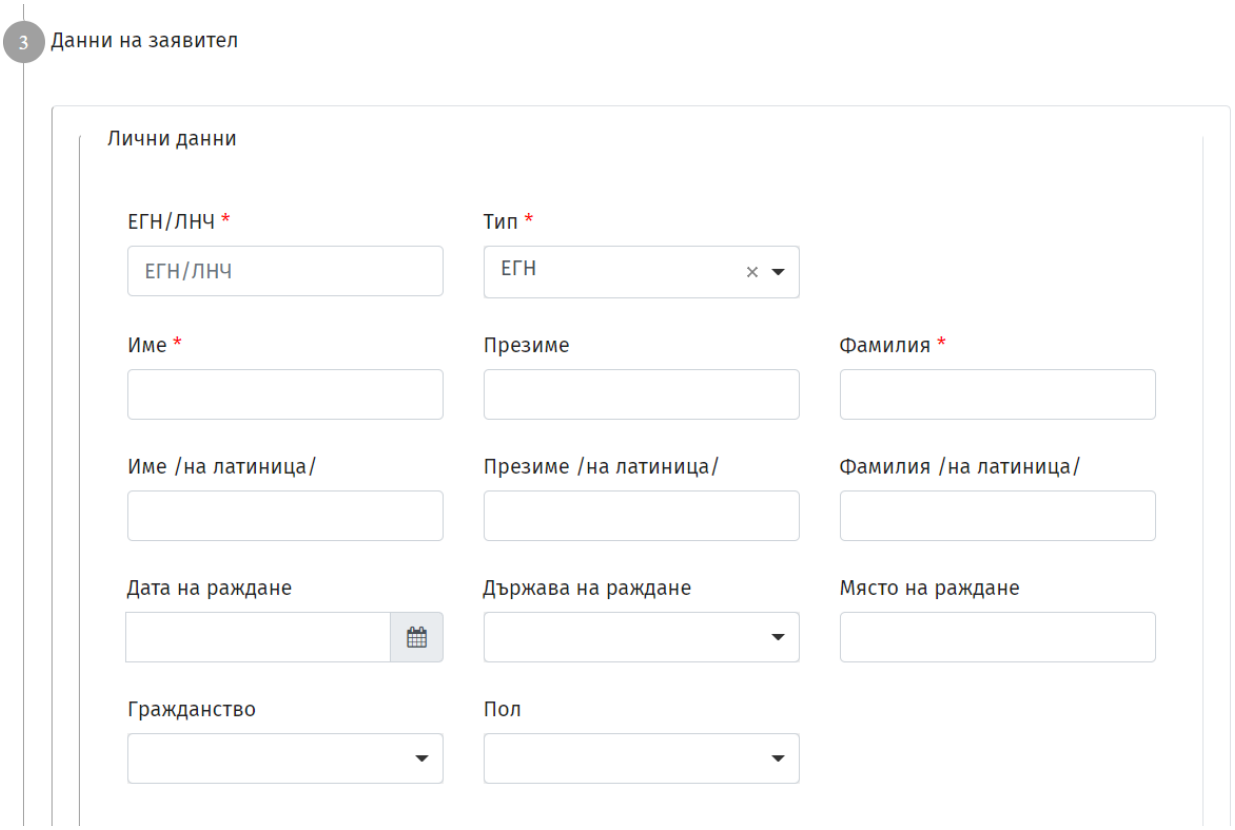
№	Вх.	Ет.	Ап.	ПК
005Б	А	1	145	

Ако потребителят желае данните да бъдат синхронизирани от Първичните администратори на данни в панела за съответния компонент избира отметка “*Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация* ”



В случай, че няма достъп до средата за междурегистров обмен се извежда съобщение *“Текущо няма достъп до средата за междурегистров обмен (Regix), или услугата не работи. Моля попълнете информацията ръчно.“* и заявителят може да коригира полетата ръчно. След ръчното им попълване, или корекция на изтеглени данни в панела за съответния компонент не се визуализират дата и час на изтегляне на данни.

Секция ***Данни на заявител*** е аналогична на секция ***Представляващо лице***, като в нея се попълват данните за физическото / юридическото лице, в чиято полза се заявява услугата.

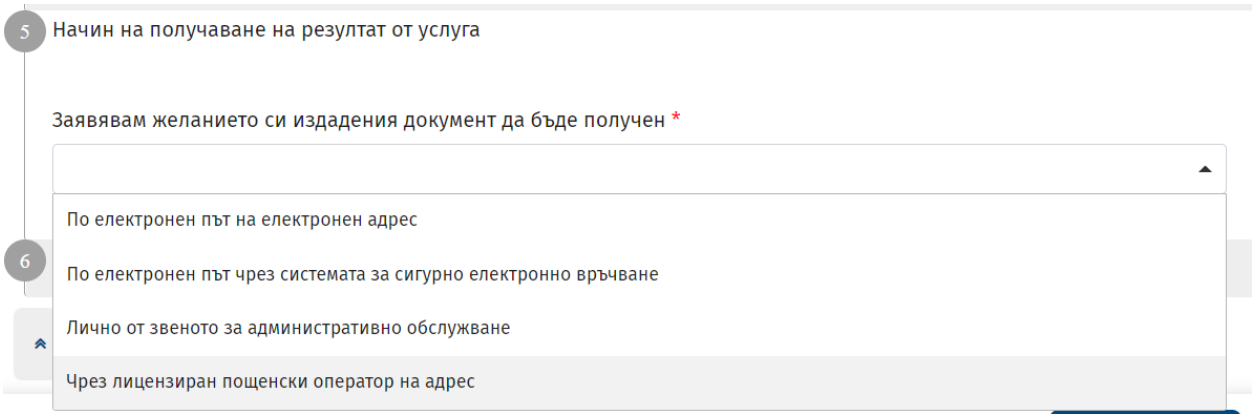


Допълнителните данни към заявлението са специфични спрямо избраната електронна услуга. За избраната Примерна услуга се попълват:

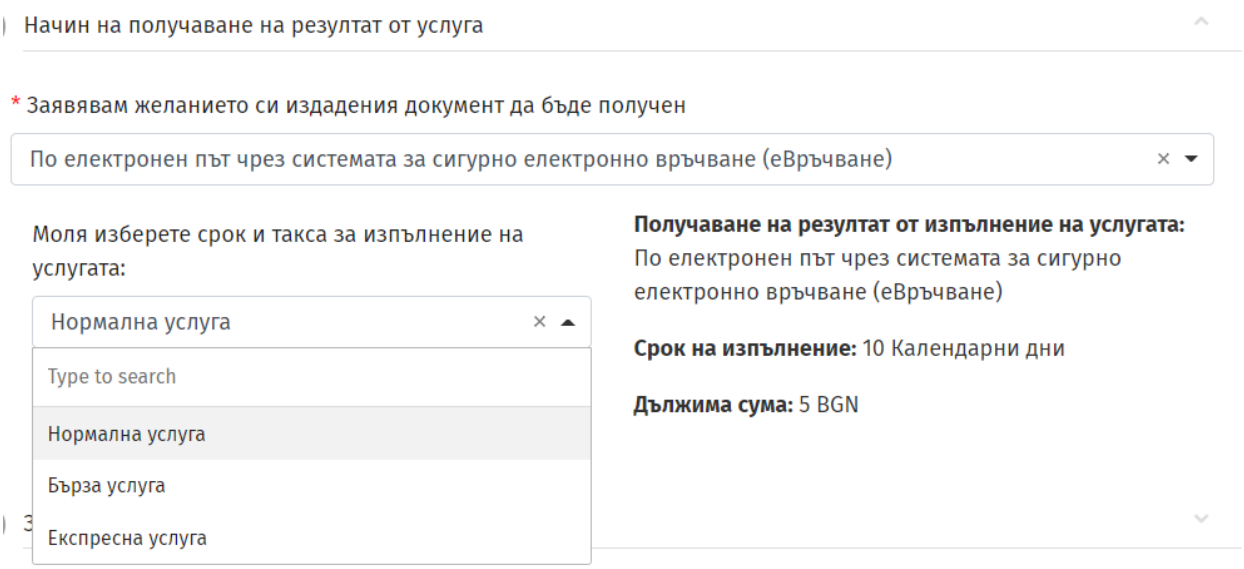
- *Желая да ми бъде издадено удостоверение за получени социални плащания от мен/ моето семейство за* – поле за попълване със свободен текст;
- *Период от – до* – посочване на начална и крайна дата на периода, който да включва удостоверението;
- *Удостоверението ще послужи пред* – поле за попълване със свободен текст;

Начин на получаване на резултат от електронна услуга се определя чрез избор от падащо меню:

- По електронен път на електронен адрес;
- По електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване;
- Лично от звеното на административно обслужване;
- Чрез лицензиран пощенски оператор до адрес.

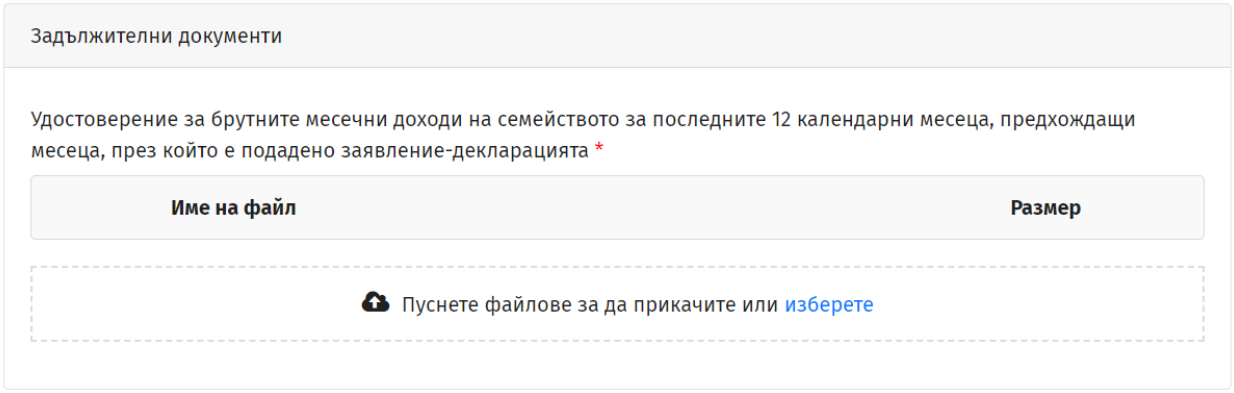


След избиране на начин на получаване на резултат, ако услугата се заплаща, се появява прозорец за посочване на срока и таксата за изпълнение на услугата.

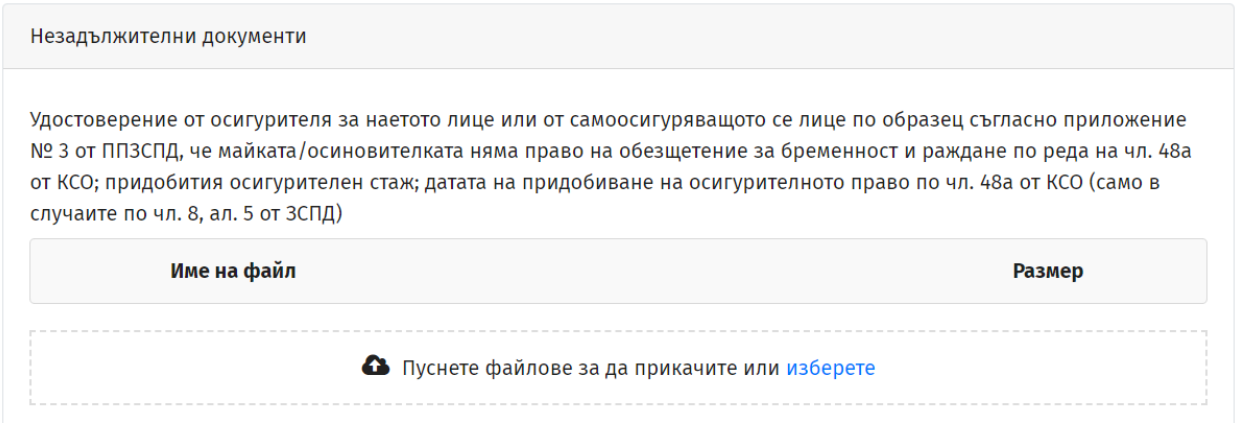


В секция ***Приложени документи*** се прикачват документи от заявителя.

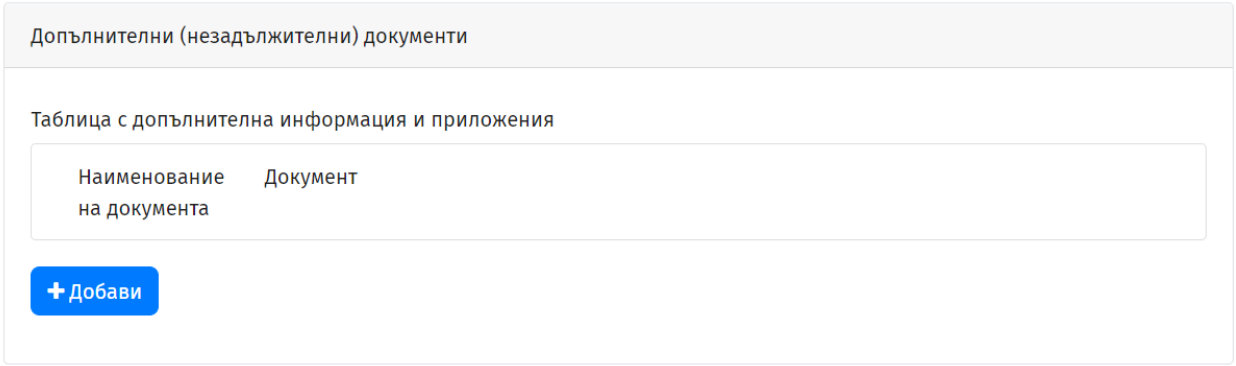
Документите, отбелязани със * в секцията са задължителни за прилагане, в противен случай се визуализира забранително съобщение и заявителят не може да продължи.



Системата предоставя възможност за добавяне на допълнителни документи, като заявителят може да продължи и без да ги прилага.

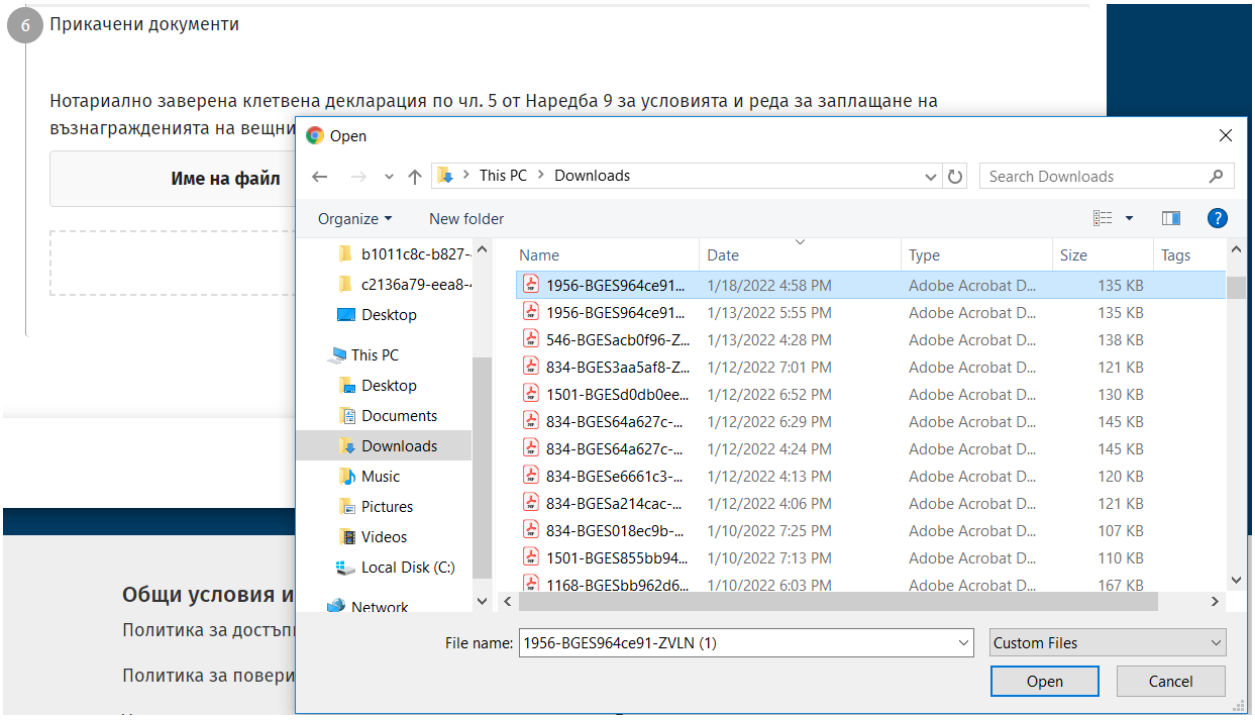


Потребителят има възможност да прикачи допълнителни документи, различни от посочените в заявлението:

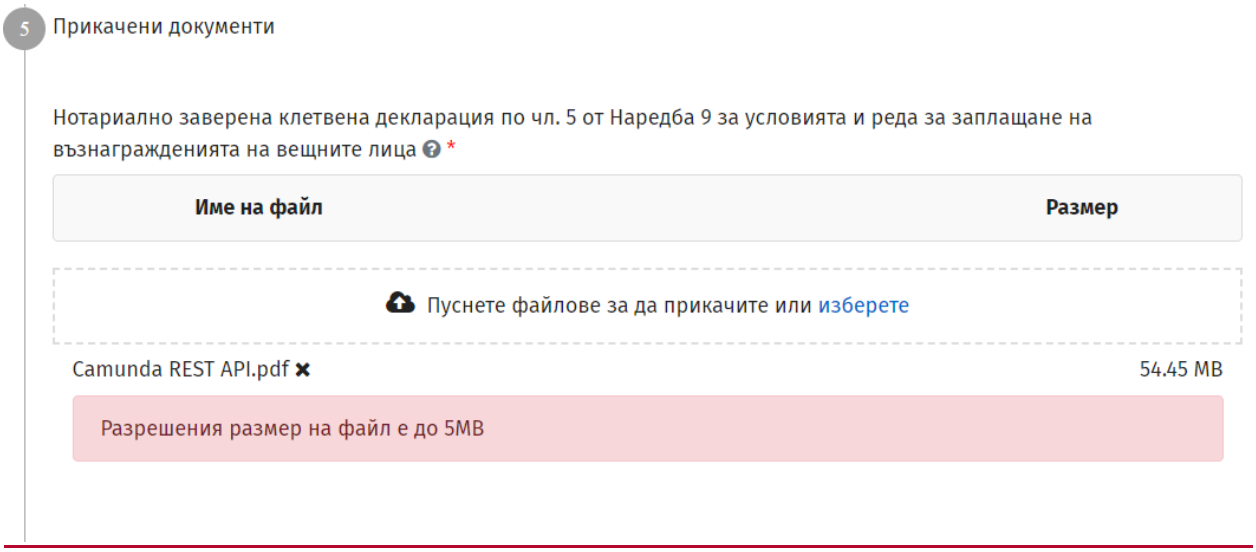


Допустими файлове за прикачване са с размер до **5 MB** и формати: **doc, docx, odt, xls, xlsx, rtf, pdf, jpeg, png, tiff, gif, rar, zip.** Максималният размер на всички прикачени файлове е **50MB**.

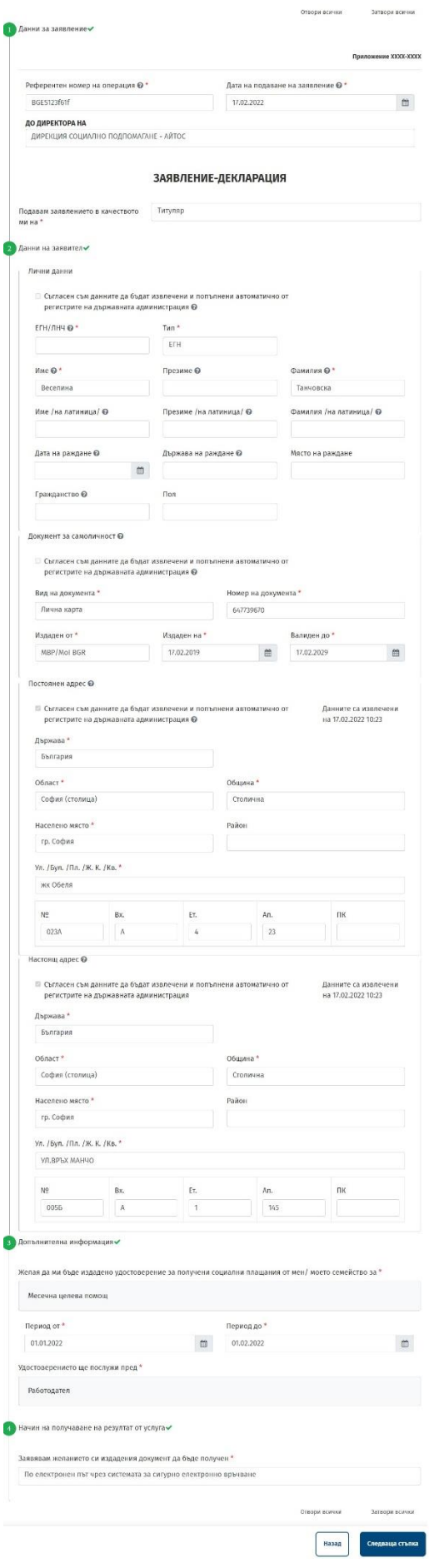
Файлове могат да бъдат прикачени чрез привлачване и пускане (*drag&drop*) до съответното поле в секцията, или чрез избор на линк browse, който отваря прозорец за избор на файл.



В случай, че бъдат избрани за прикачване файлове, които са извън допустимия формат или превишават разрешения размер се визуализира забранително съобщение, че файлът не може да бъде прикачен.



След като заявлението е попълнено, потребителят избира бутон „Следваща стъпка“, който го навигира към стъпка „Преглед на заявление“. На нея потребителят преглежда въведените от него данни.



Отвори всички Затвори всички

1 Данни за заявление

Приложение XXXX-XXXX

Референтен номер на операция * BGE5123f61f

Дата на подаване на заявление * 17.02.2022

ДО ДИРЕКТОРА НА

ДИРЕКЦИЯ СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ - АЙТОС

ЗАЯВЛЕНИЕ-ДЕКЛАРАЦИЯ

Подавам заявлението в качеството ми на * Титуляр

2 Данни на заявител

Лични данни

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

ЕГН/ЛНЧ * | Тип * ЕГН

Име * Веселина | Презиме | Фамилия * Танчовска

Име /на латиница/ | Презиме /на латиница/ | Фамилия /на латиница/

Дата на раждане | Държава на раждане | Място на раждане

Гражданство | Пол

Документ за самоличност

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Вид на документа * Лична карта | Номер на документа * 647739670

Издаден от * MBP/MoI BGR | Издаден на * 17.02.2019 | Валиден до * 17.02.2029

Постоянен адрес

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 10:23

Държава * България

Област * София (столица) | Община * Столична

Населено място * гр. София | Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. * жк Обеля

№ 023А | Вх. А | Ет. 4 | Ап. 23 | ПК

Настоящ адрес

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 10:23

Държава * България

Област * София (столица) | Община * Столична

Населено място * гр. София | Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. * УЛ.ВРЪХ МАНЧО

№ 0056 | Вх. А | Ет. 1 | Ап. 145 | ПК

3 Допълнителна информация

Желая да ми бъде издадено удостоверение за получени социални плащания от мен/ моето семейство за * Месечна целева помощ

Период от * 01.01.2022 | Период до * 01.02.2022

Удостоверението ще послужи пред * Работодател

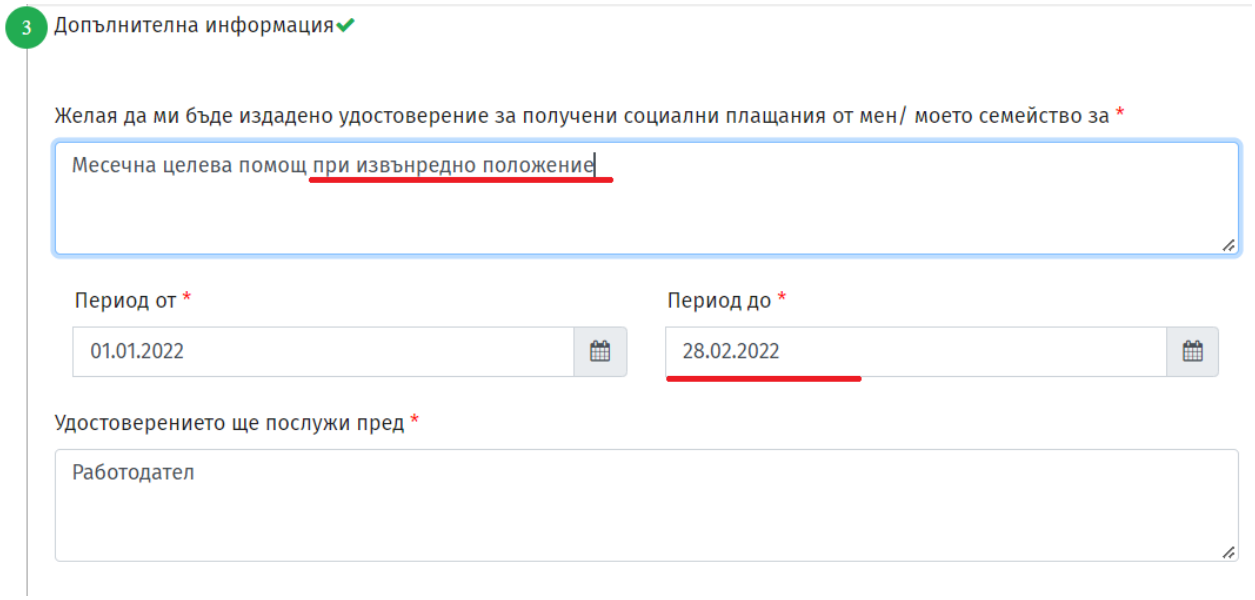
4 Начин на получаване на резултат от услуга

Заявявам желанието си издадения документ да бъде получен * По електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване

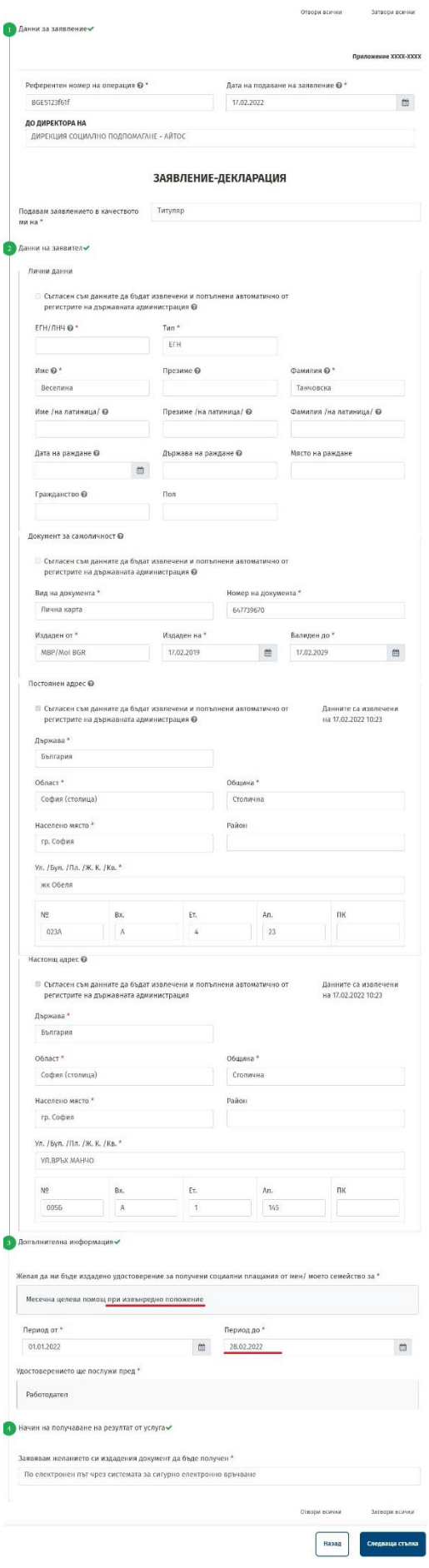
Отвори всички Затвори всички

Назад Следваща стъпка

При необходимост от корекция бутон „Назад“ връща потребителят на стъпка „Попълване на заявление“. Полетата отново стават активни за редакция. Потребителят се връща до мястото, в което иска да нанесе промените.



Бутон „Следваща стъпка“ навигира потребителят обратно към преглед на заявлението, където се визуализират направените промени.



Отвори всички Затвори всички

1 Данни за заявление

Приложение XXXX-XXXX

Референтен номер на операция * BGE5123f61f

Дата на подаване на заявление * 17.02.2022

ДО ДИРЕКТОРА НА

ДИРЕКЦИЯ СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ - АЙТОС

ЗАЯВЛЕНИЕ-ДЕКЛАРАЦИЯ

Подавам заявлението в качеството ми на * Титуляр

2 Данни на заявител

Лични данни

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

ЕГН/ЛНЧ * | Тип * ЕГН

Име * Веселина | Презиме | Фамилия * Танчовска

Име /на латиница/ | Презиме /на латиница/ | Фамилия /на латиница/

Дата на раждане | Държава на раждане | Място на раждане

Гражданство | Пол

Документ за самоличност

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Вид на документа * Лична карта | Номер на документа * 647739670

Издаден от * MBP/MoI BGR | Издаден на * 17.02.2019 | Валиден до * 17.02.2029

Постоянен адрес

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 10:23

Държава * България

Област * София (столица) | Община * Столична

Населено място * гр. София | Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. * жк Обеля

№ 023А | Вх. А | Ет. 4 | Ап. 23 | ПК

Настоящ адрес

Съгласен съм данните да бъдат извлечени и попълнени автоматично от регистрите на държавната администрация

Данните са извлечени на 17.02.2022 10:23

Държава * България

Област * София (столица) | Община * Столична

Населено място * гр. София | Район

Ул. /Бул. /Пл. /Ж. К. /Кв. * УЛ.ВРЪХ МАНЧО

№ 0056 | Вх. А | Ет. 1 | Ап. 145 | ПК

3 Допълнителна информация

Желая да ми бъде издадено удостоверение за получени социални плащания от мен/ моето семейство за *

Месечна целева помощ при извънредно положение

Период от * 01.01.2022 | Период до * 28.02.2022

Удостоверението ще послужи пред *

Работодател

4 Начин на получаване на резултат от услуга

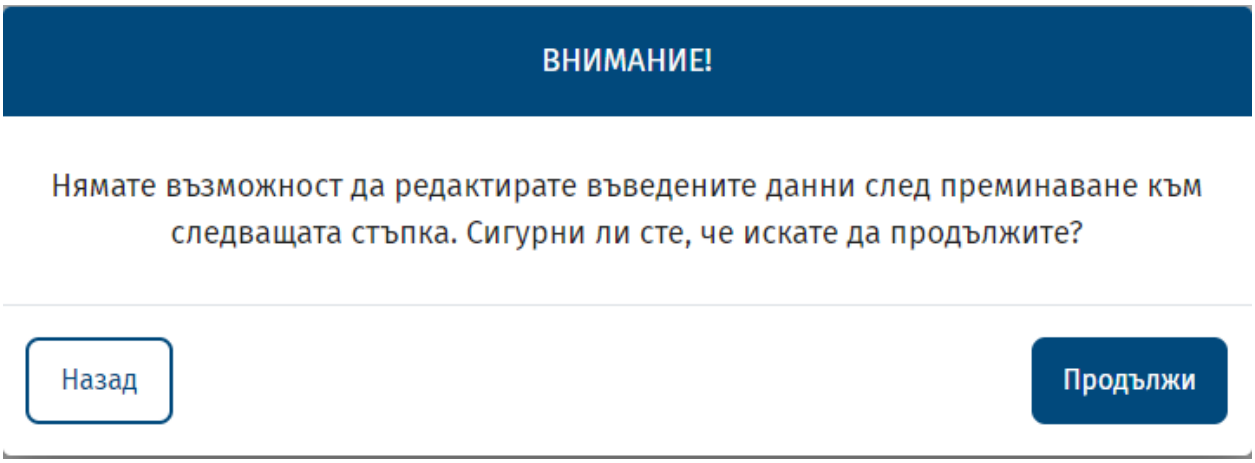
Заявявам желанието си издадения документ да бъде получен *

По електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване

Отвори всички Затвори всички

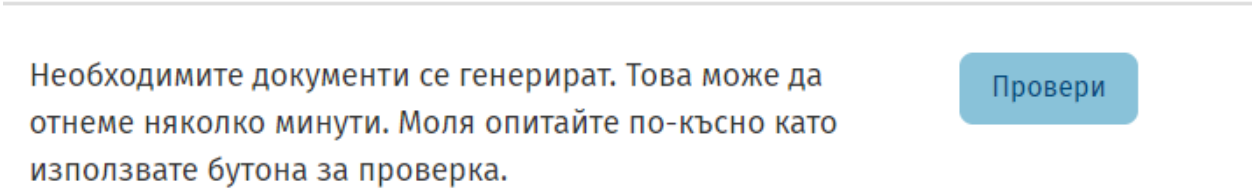
Назад Следваща стъпка

Бутон „Следваща стъпка“ навигира към следваща стъпка. Визуализира се предупредително съобщение, указващо, че повече промени не могат да бъдат правени след преминаване на тази стъпка.

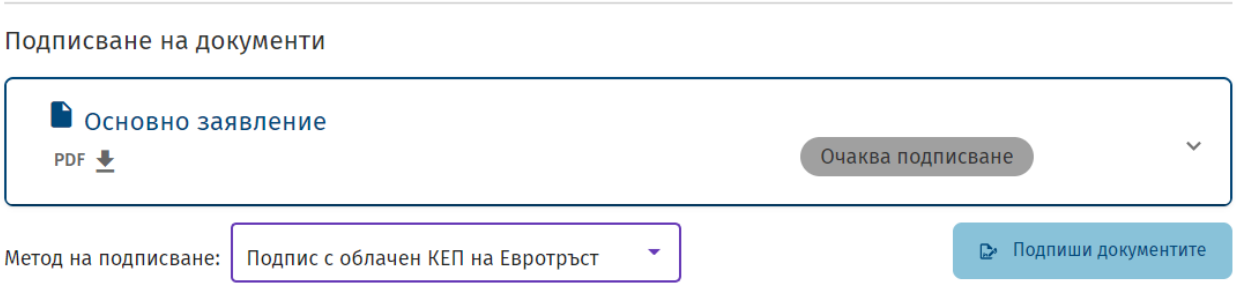


3.3. Етап Подписване

Етапът включва стъпка, която предоставя възможност на потребителя да подпише прикачените документи с електронен подпис. Визуализира се екран, който посочва, че необходимите документи за подписване се генерират.



Бутон „Провери“ проверява дали документите са генерирани. Когато документът е готов се появява прозорец за подписване.

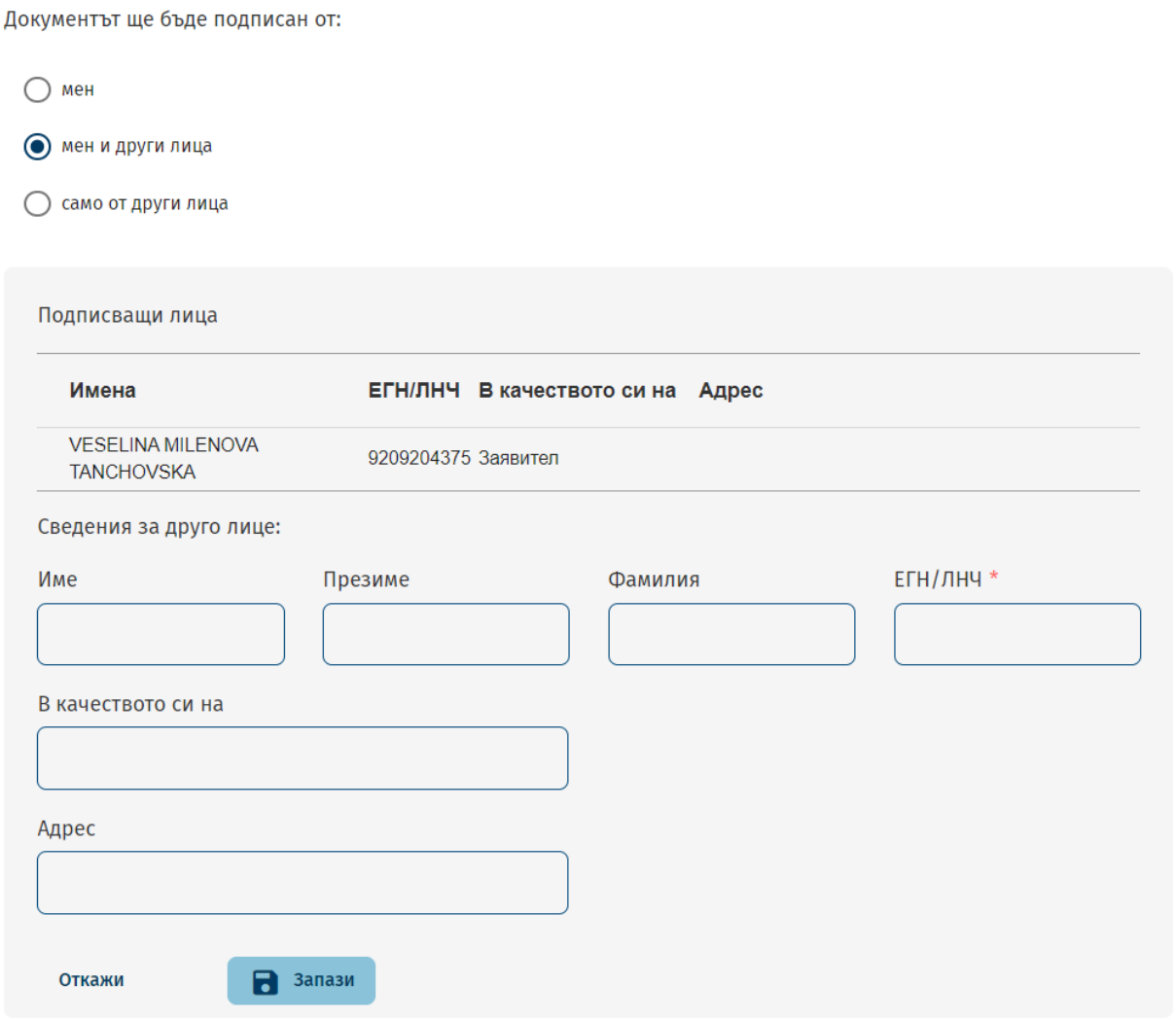


Когато заявителят на услугата е представител, той може да избере друго лице, заявител на ЕАУ, различни от самия него, както и последователността им при подписване на файлове с физически подпис. За целта се визуализира възможност за документа да се избере една от следните опции:

- Документите ще бъдат подписани от мен;
- Документите ще бъдат подписани от мен и други лица;
- Документите ще бъдат подписани само от други лица.

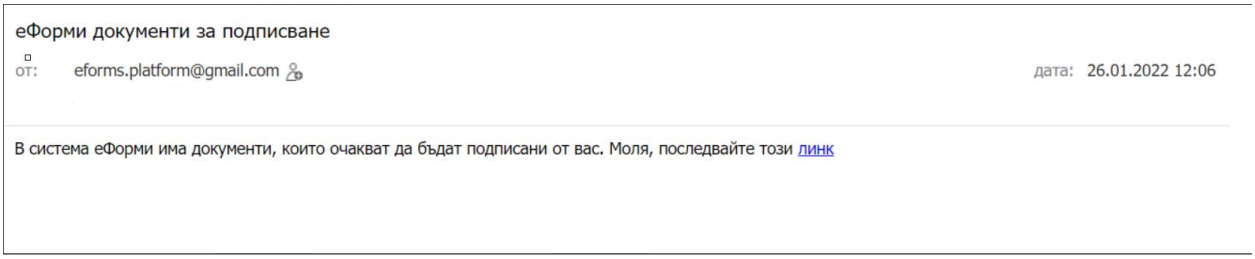
Визуализира се възможност за въвеждане на едно или няколко лица, чрез попълване на следните данни за всяко от тях:

- Име, Презиме, Фамилия;
- ЕГН;
- Адрес;
- В качеството си на.

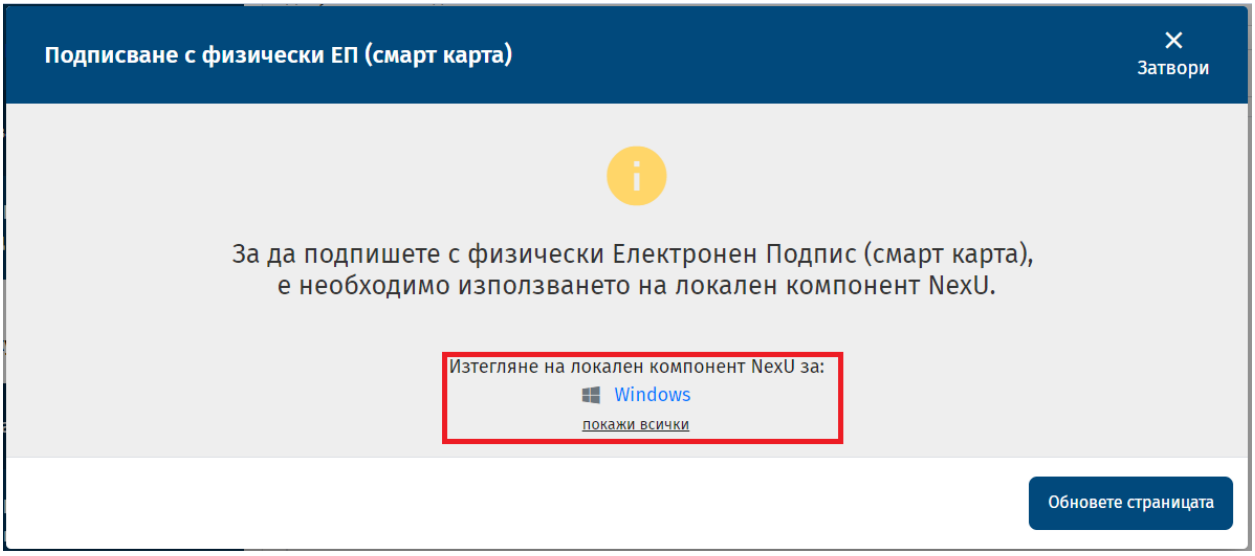


Система еФорми прави валидация дали въведения идентификатор (ЕГН) има коректен формат. Потребителят не може да продължи към следващата стъпка без да въведе коректни данни.

Допълнителното лице, което трябва да подпише документите (лице, освен основния подписващ, което също трябва да подпише документите), трябва да има активен профил в система еФорми и е дало съгласие за използване на електронната му поща за целите на електронно управление в профила му в ЕПДЕАУ. То получава известие, че има документи за подписване.



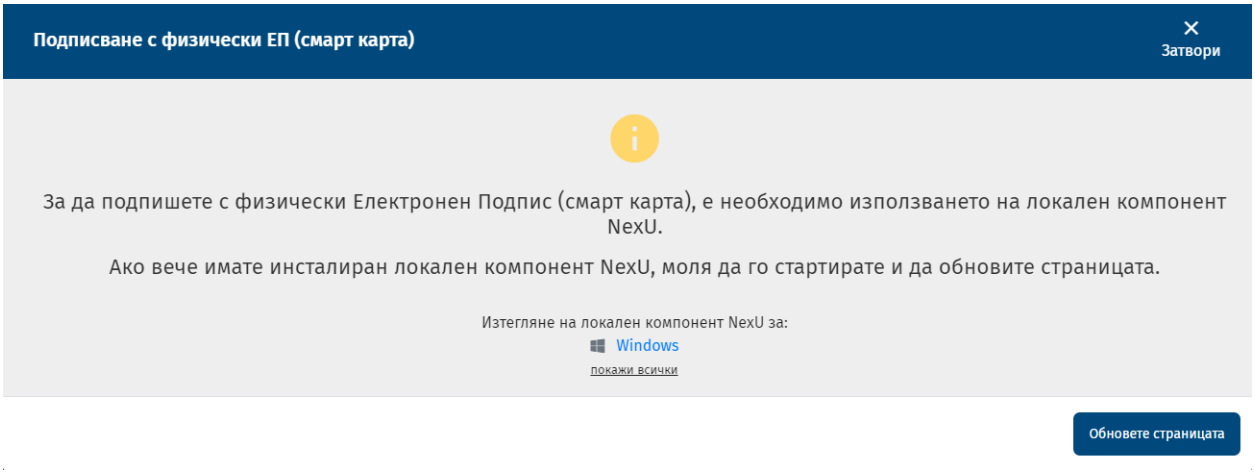
Визуализира се възможност за избор на Метод на подписване и се генерират файловете за подписване. Системата отчита дали на устройството, от което се подписват документите, има инсталирано приложението за подписване NexU. Ако не е налично се визуализира прозорец, от който може да бъде свалено.



В случай, че заявител е избрал Метод на подписване “Подпис с физически ЕП (Смарт-Карта)” и няма инсталиран софтуер NexU, същият може да бъде свален от система **еФорми**, следвайки следните стъпки:

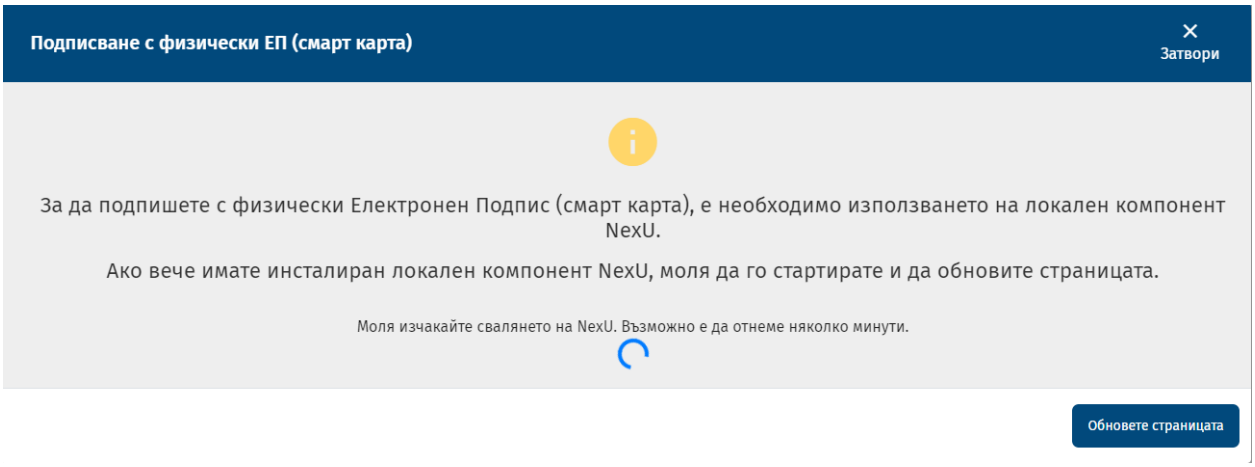
- Заявител ЕАУ избира бутон “Подпиши документите” на стъпка “„Избор на лица за подпис и подписване““

Системата визуализира следния модален екран:

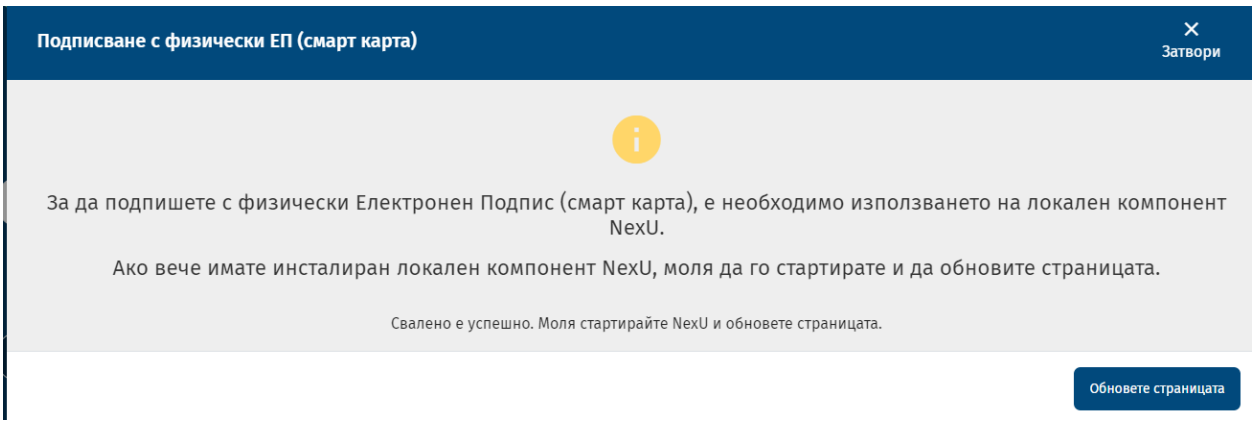


- Заявител ЕАУ избира линк за операционна система (Windows, Mac OS, Linux)

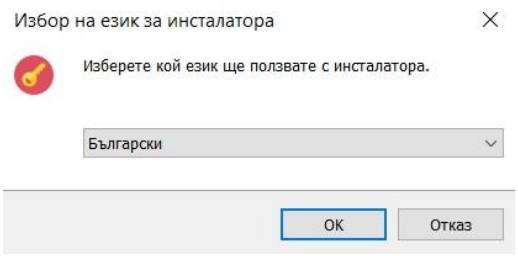
Системата визуализира следния модален екран:



След успешно сваляне на софтуер NexU системата визуализира следния модален екран:

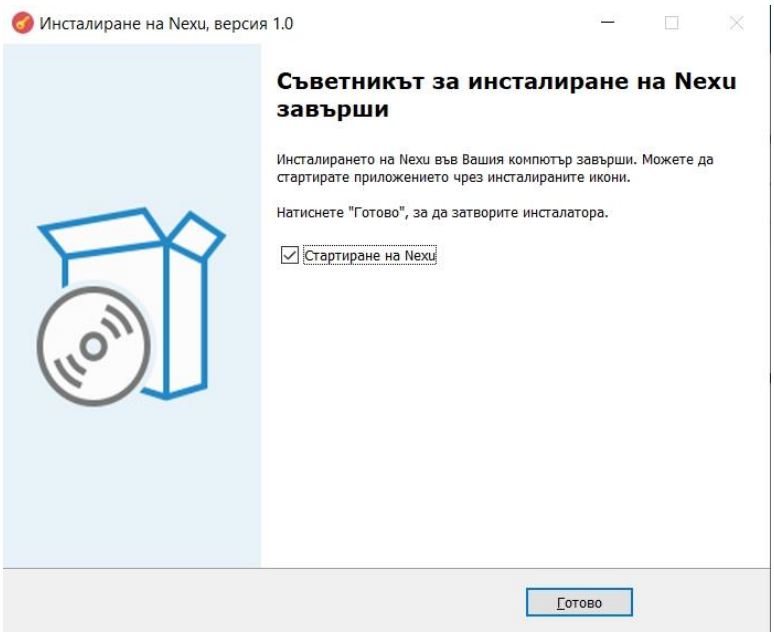


- Заявител ЕАУ избира да стартира инсталатора на NexU и достига до екран



- Заявител ЕАУ избира език, избира бутон “ОК” и следва стъпките за инсталация до края.

Системата визуализира следния модален екран:



- Заявителят ЕАУ избира бутон “Готово”, връща се в екран на система еФорми за подписване и избира опцията да презареди страницата, натискайки бутон „Обновете страницата“ и отново избира метод на подписване „Подпис с физически ЕП (смарт карта)“ и избира бутон “Подпиши документите”.

След подписването се визуализира съобщение „Успешно подписване“. Бутон “Подпиши” е скрит за подписаните документи, като на негово място се изписва съобщение „Документът е подписан“. Система еФорми пренасочва към следваща стъпка от процеса, където се зарежда форма за изчакване на лицето, избрано да подпише документите. Визуализира съобщение “Моля изчакайте докато всички лица подпишат документите. Подписването на документи се извършва чрез избор на връзка към задача за подписване [link]. Моля, имайте предвид, че тази връзка е активна само за заявители ЕАУ, към които е насочена активна задача. Процесът по заявяване ще продължи автоматично при завършването на всички задачи за подписване.“

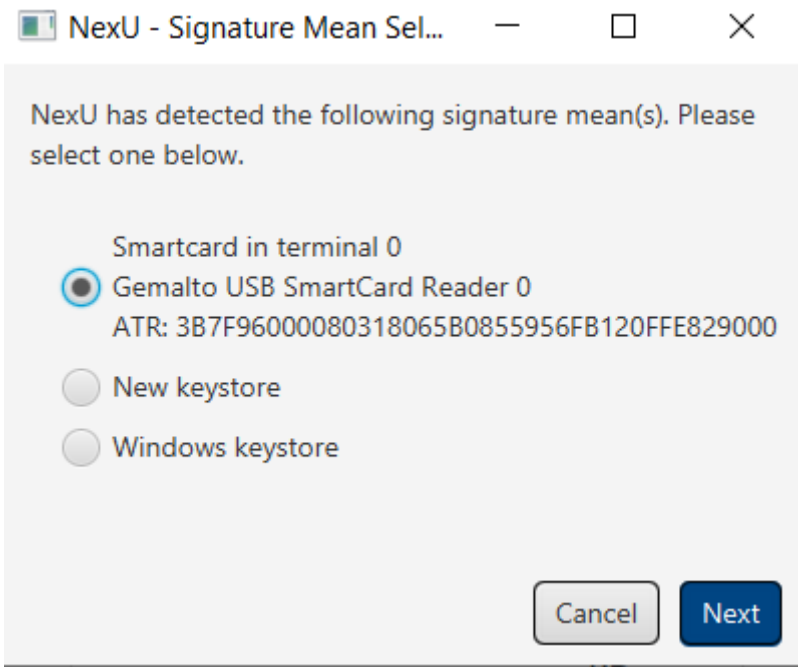


Заявителят няма възможност да приключи процеса без лицето, посочено като допълнителен подписващ да подпише съответните документи.

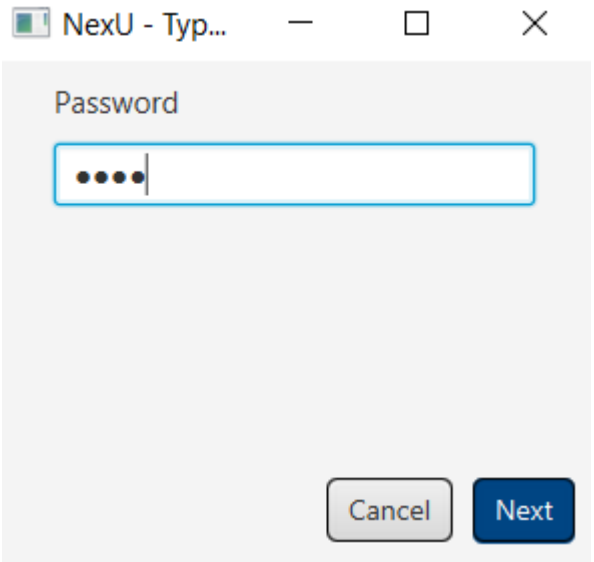


Визуализират се всички прикачени документи. При избор на бутон **Подпиши** се визуализира прозорец, от който може да се изтегли приложението, което се използва за подписване.

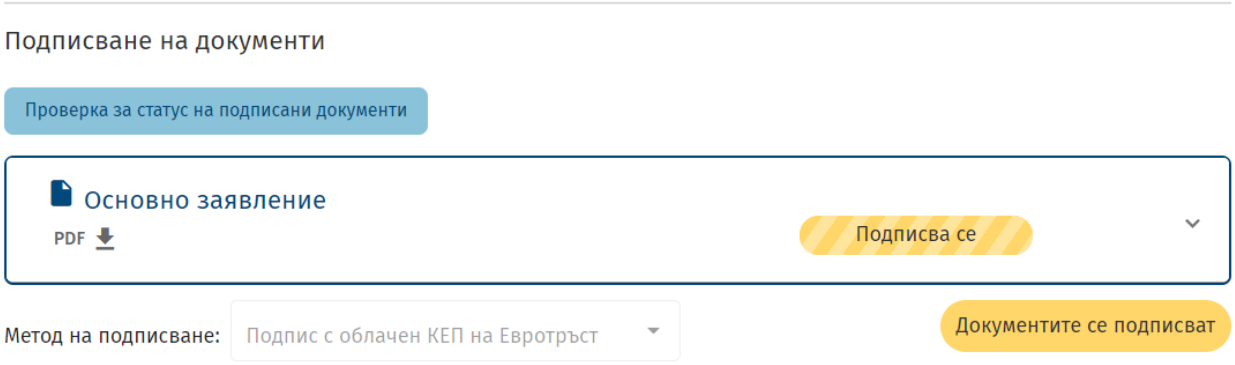
за избор на средство за идентификация:



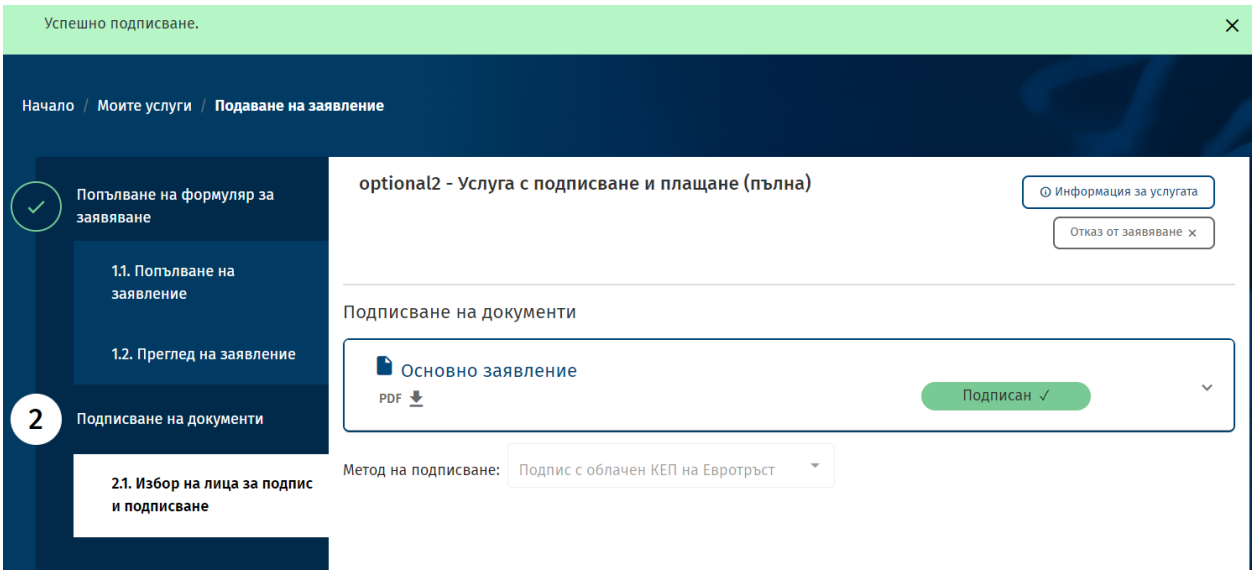
Избор на бутон **Next**.



Въвеждане на ПИН (Password) и бутон **Next**.



Бутон „Проверка на статус на подписани документи“ проверява дали документите вече са подписани. При успешно подписване се визуализира съобщение:



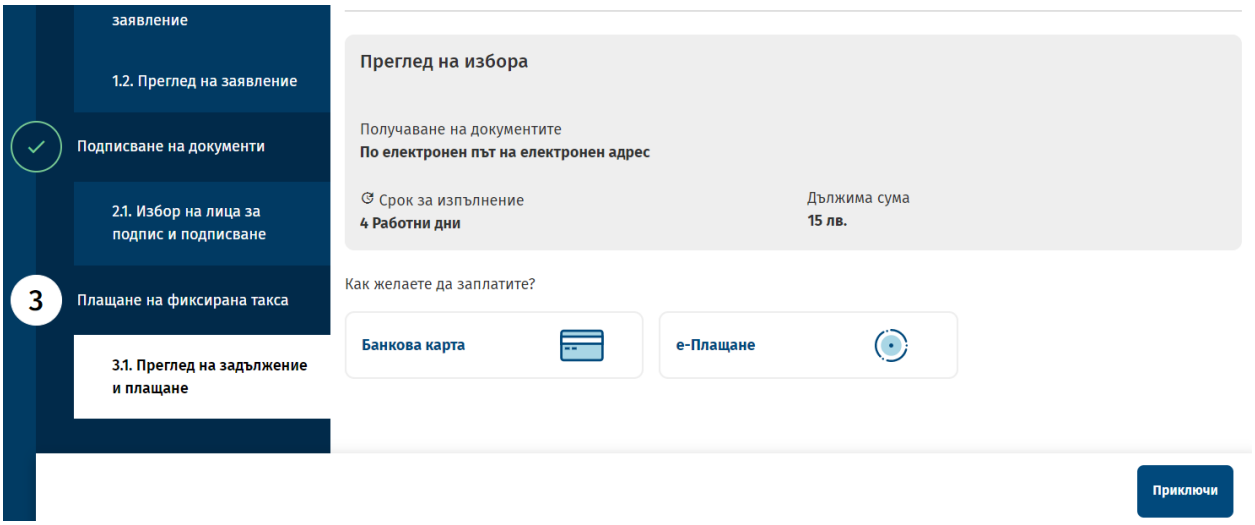
След успешно подписване от страна на допълнителното лице, заявителят е пренасочен към следващата стъпка от процеса .

3.4. Етап Плащане

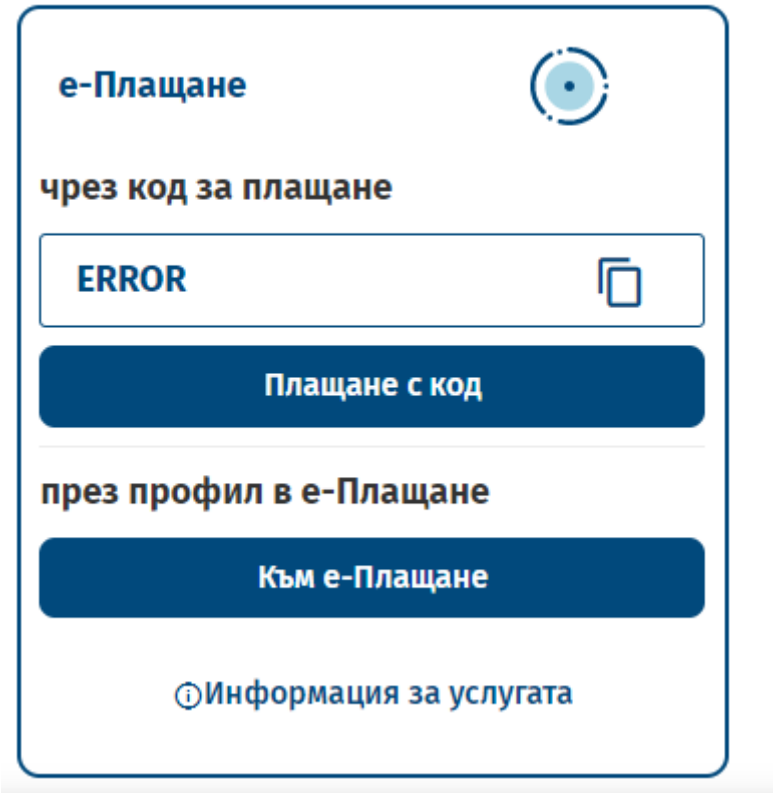
В случай, че избраната електронна административна услуга се заплаща, в етап Плащане заявителят има възможност да извърши плащане (или да предостави документ за извършено плащане), спрямо един от изброените начини:

3.4.1. Плащане на фиксирана такса

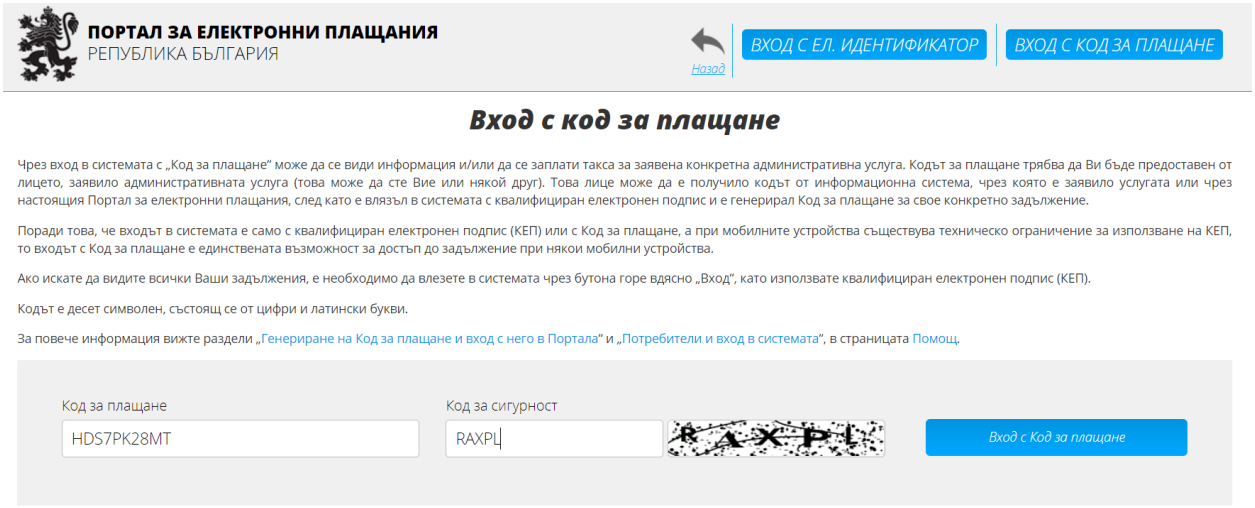
Визуализира се екран „Преглед на задължение и плащане“:



При избор на е-Плащане системата визуализира информация за кода на плащането и линк за достъп.

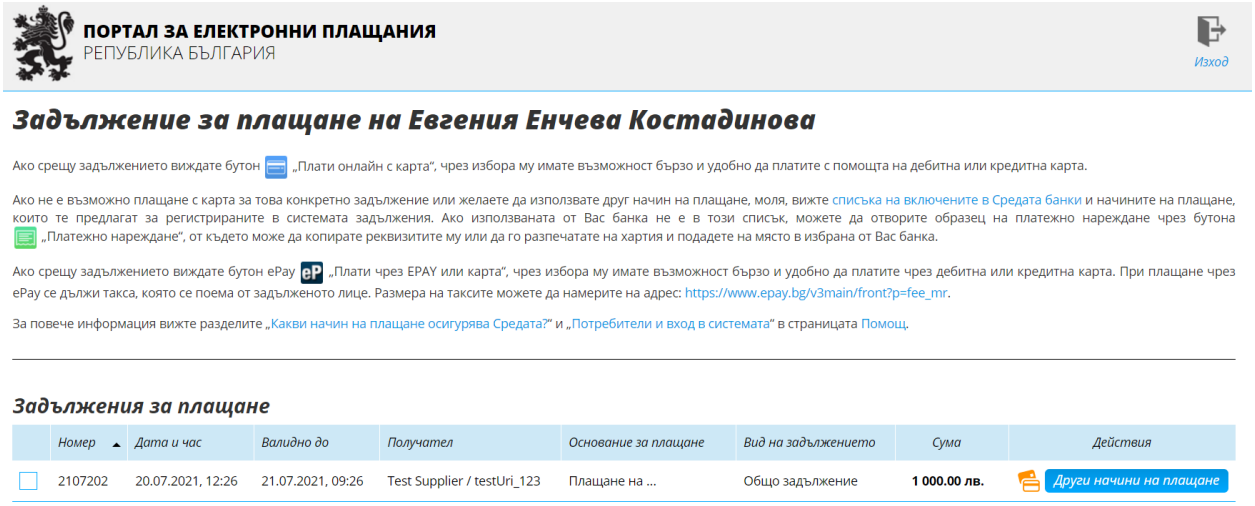


При избор на линка заявителят се пренасочва към система еПлащане, където може да осъществи вход с получения код.



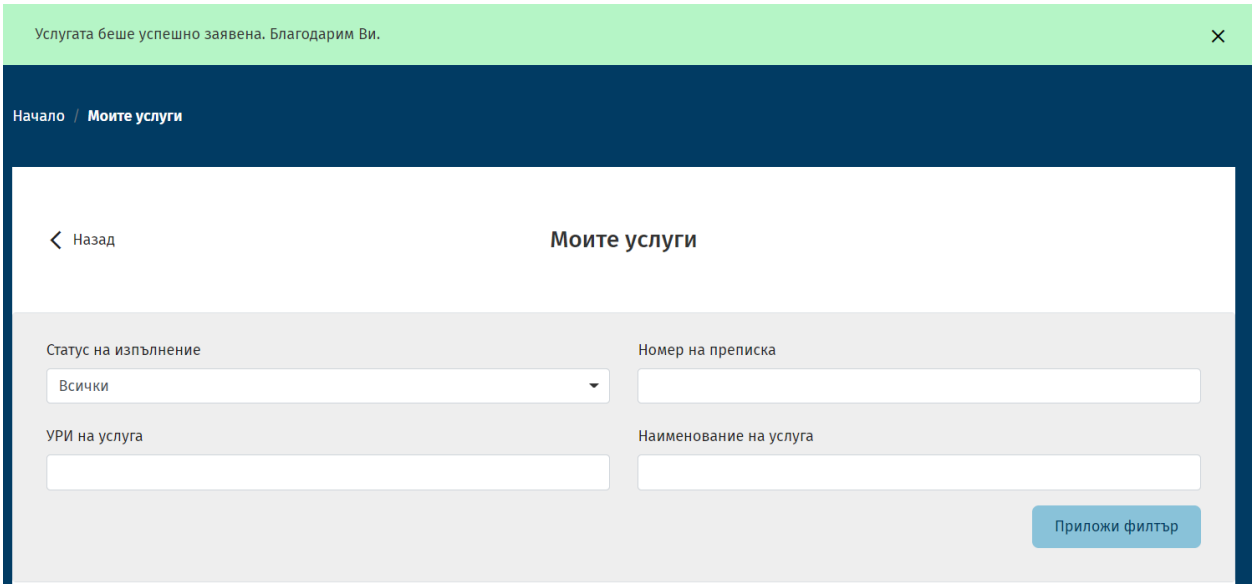
След въвеждане на Код за плащане и Код за сигурност се избира бутон **Вход с код за плащане.**

Система еПлащане визуализира страница с формираното задължение и възможни начини за плащане.



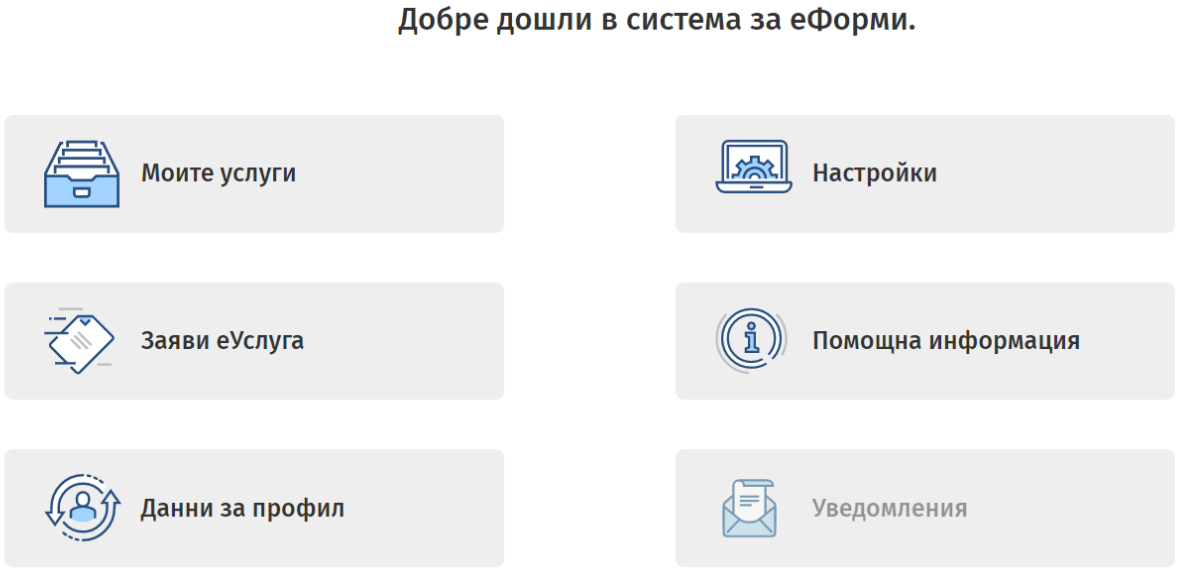
3.5. Етап Връчване към администрацията

Бутон **Приключи** в стъпка „Преглед на задължение и плащане“ прехвърля потребителя към списък Заявени услуги, където могат да бъдат проследени детайли по заявената услуга.



4. Табло за избор на действия в системата

Таблото за избор на действия в системата се достига, когато потребител е избрал **бутон Откажи** на екрана за потвърждение за стартиране на услуга, или е достъпил системата без първоначално да е избирал заявяване на услуга от ЕПДЕАУ.

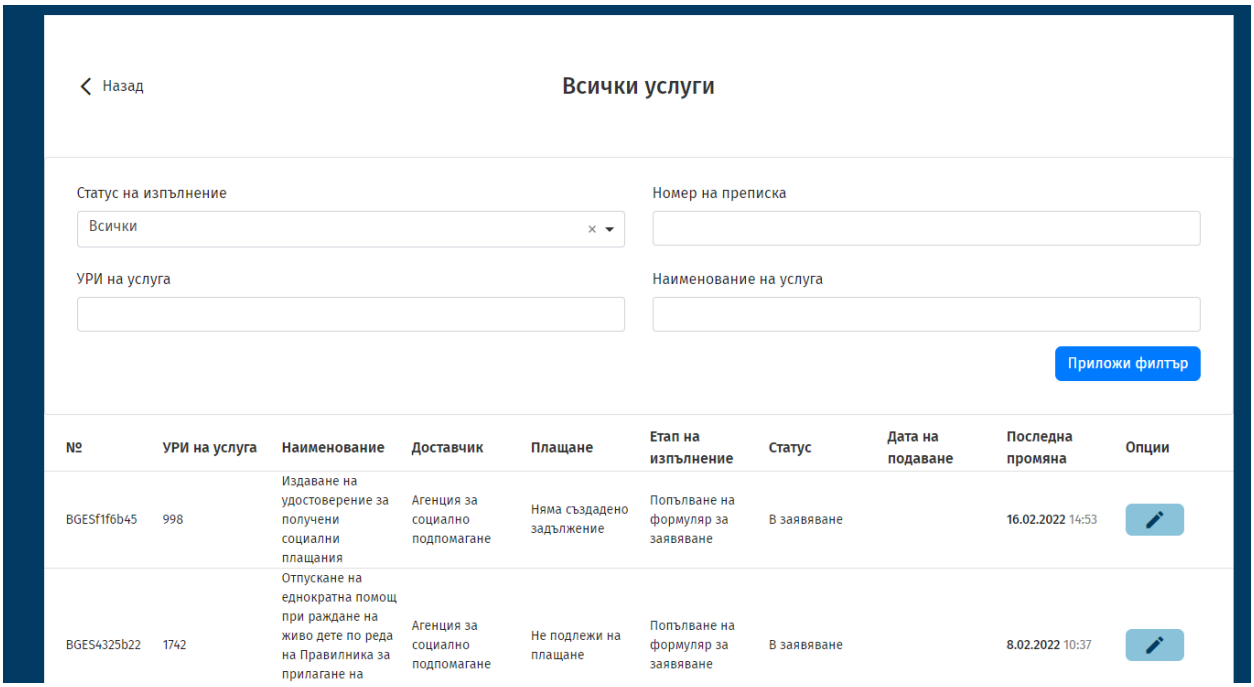


4.1. Моите услуги

Избор на бутон **Моите услуги** прехвърля потребителя към следните списъци:

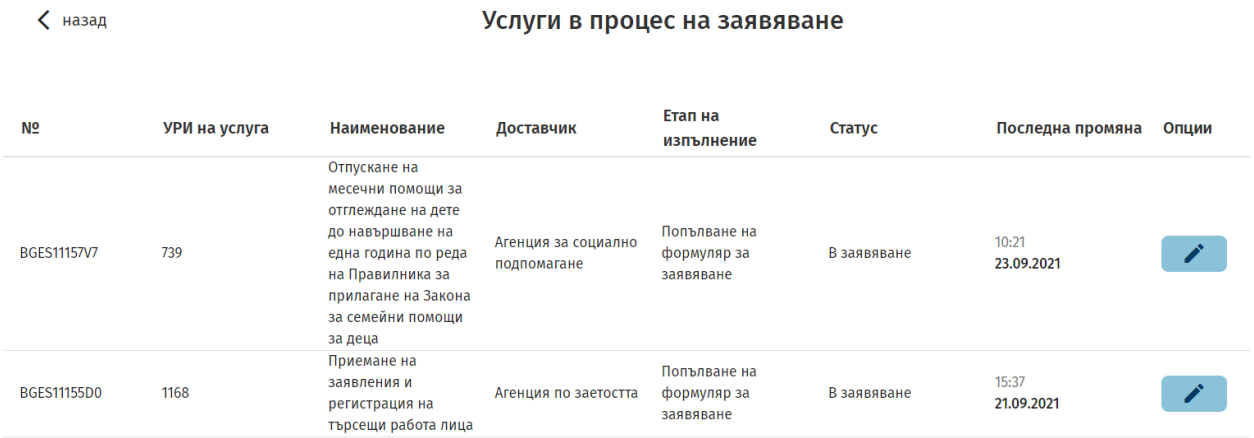
4.1.1. Всички услуги

При избор на бутона се визуализира списък с всички услуги. Потребителят може да филтрира списъка по избран критерии за: Статус на изпълнение, Номер на преписка, УРИ на услуга, Наименование на услуга.



4.1.2. Услуги в процес на заявяване

При избор на бутона се визуализира списък с услуги в процес на заявяване (в етап на първоначално заявяване, или в етап на корекция на данни от заявителя или заплащане на такса наредена от администрацията).



В колона **Опции,** избор на бутон **Редакция** пренасочва потребителя към стартираното заявление.

4.1.3. Заявени услуги

При избор на бутона се визуализира списък със заявени услуги.



В колона **Опции,** избор на бутон **Редакция** пренасочва потребителя към преглед на преписката.



4.1.4. Изпълнени услуги

При избор на бутона се визуализира списък с изпълнени услуги.

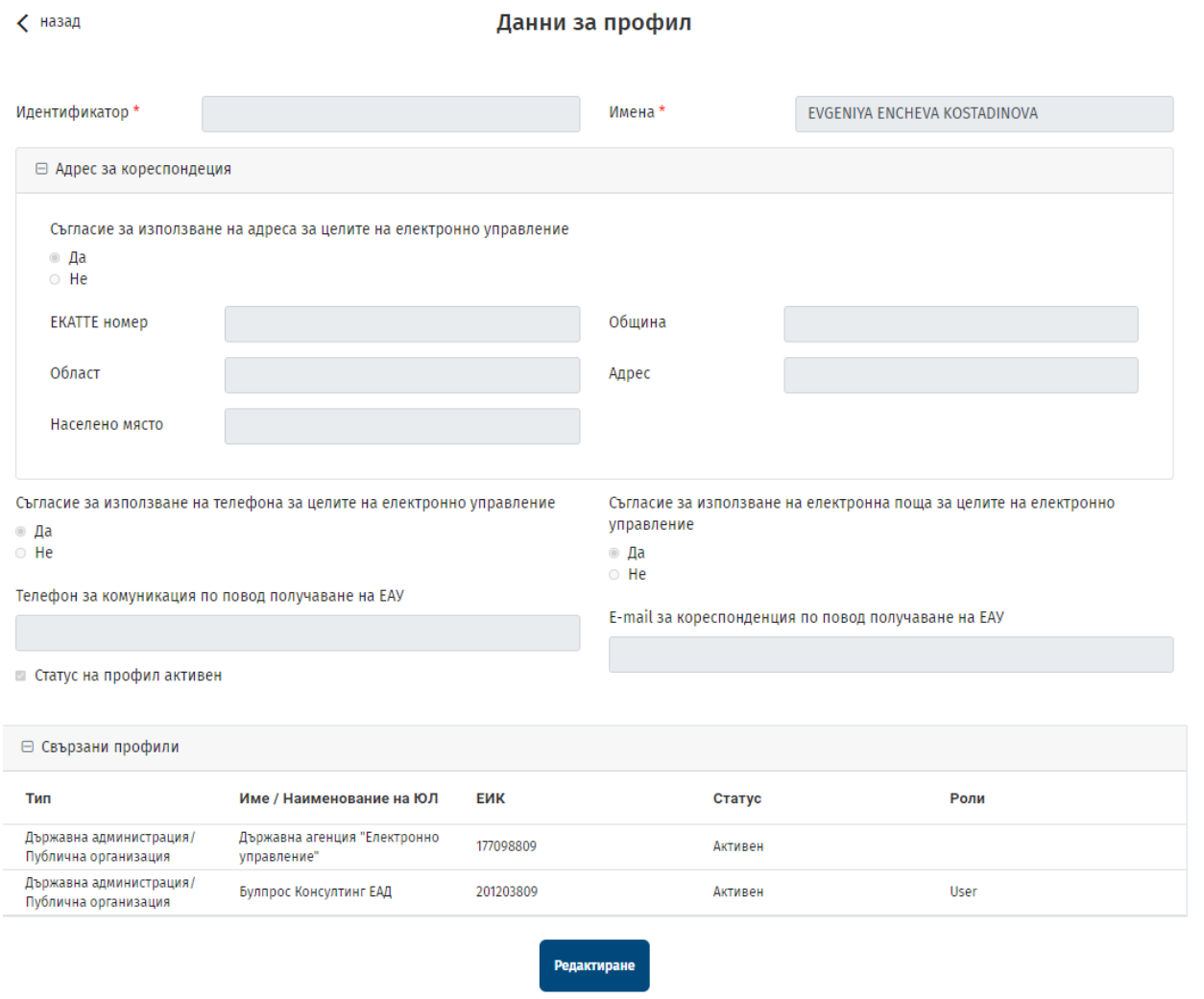


4.2. Заяви еУслуга

При избор на бутон **Заяви еУслуга** система еФорми пренасочва потребителя към каталога на услуги в ЕПДЕАУ.

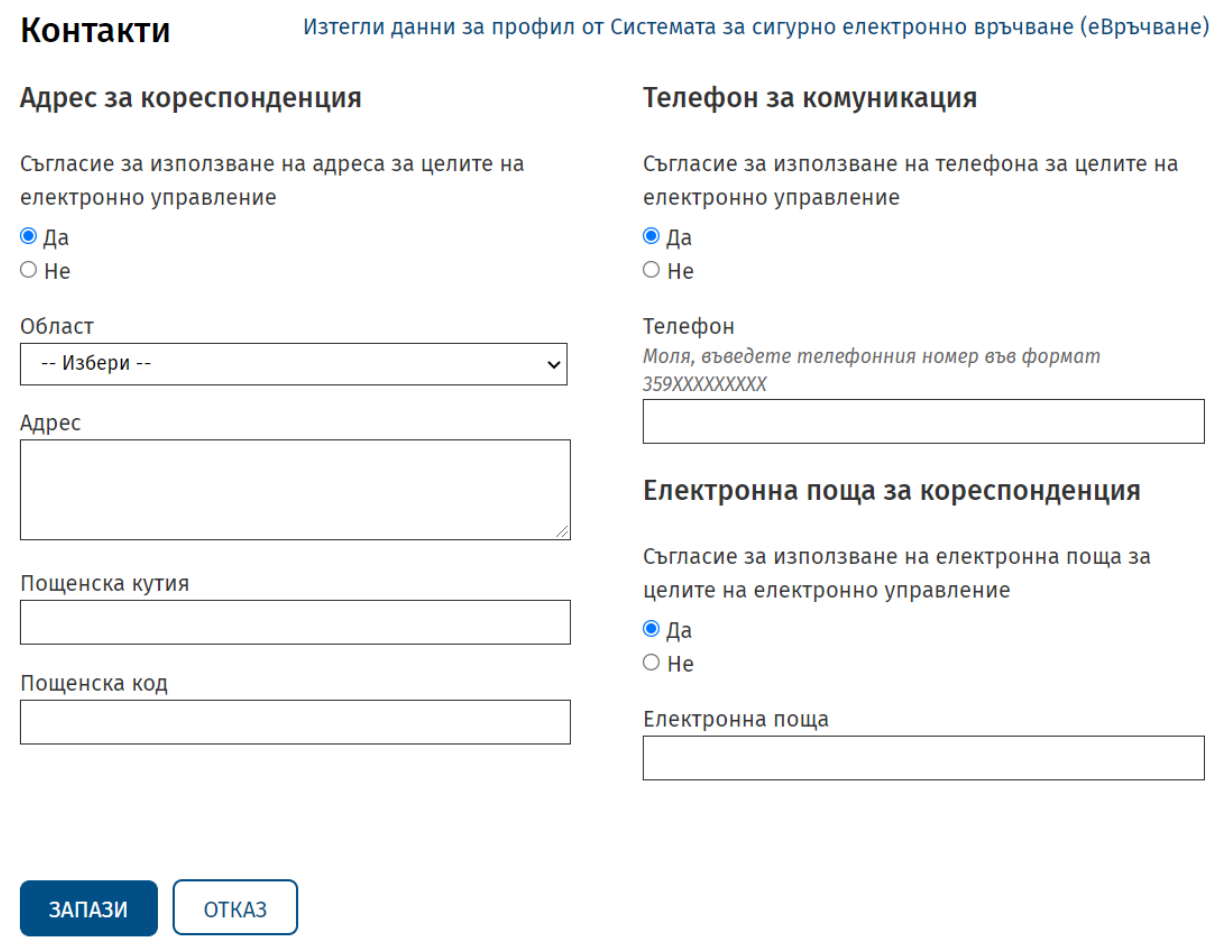
4.3. Данни за профил

При избор на бутон **Данни за профил** и дадено съгласие за използване на данните на потребителя система еФорми предоставя данни за намерения профил от **Моето пространство**. Те се визуализират в режим за четене.



Бутон **Редактиране** система еФорми прехвърля потребителя в **Моето пространство**, като се изисква за редакция на данни в профила.

При избор на бутон **Настройки на профил** се отваря форма за редакция на данните.

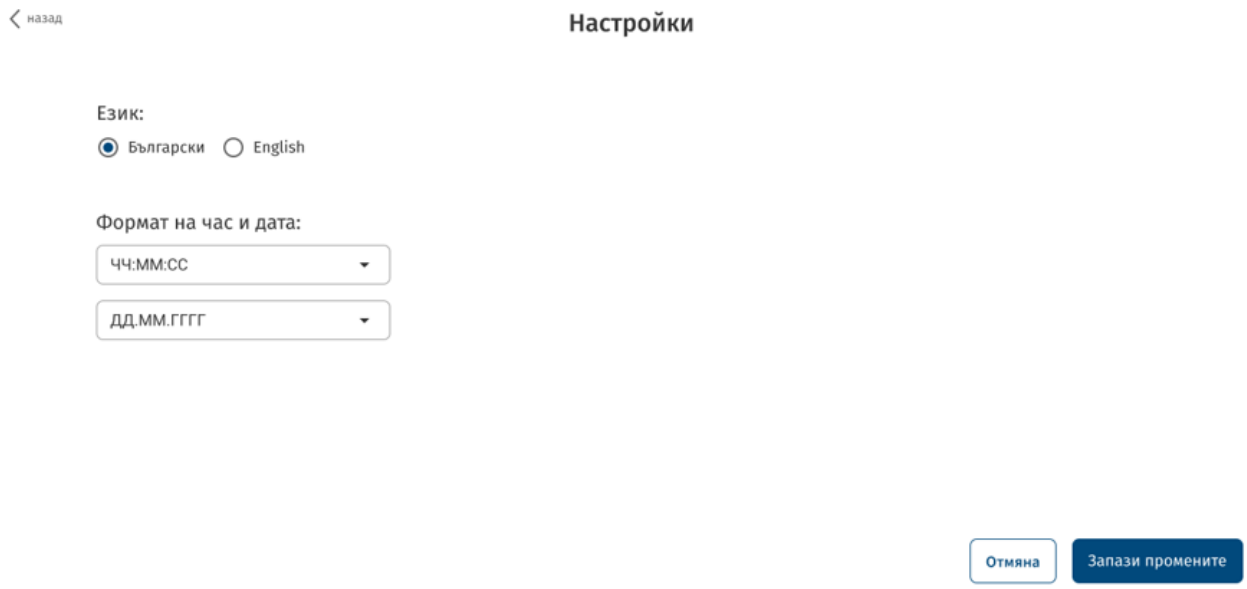


Данните за Адрес, Телефон и Ел. поща на потребителя в система еФорми се визуализират при попълване на заявление само в случай, че потребителят е дал съгласие за тяхното използване в **Моето пространство.**

4.4. Настройки

При избор на бутон Настройки системата пренасочва потребителя към страница за промяна на настройки за работа:

- Език – потребителят може да избере език на интерфейса на системата: Български или Английски (English);
- Формат на дата и час – потребителят може да избере предпочитан формат на дата и час;



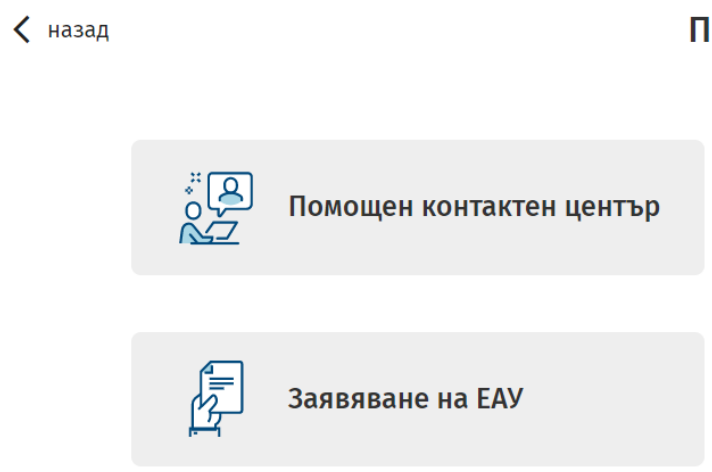
Бутон **Запази промените** запазва въведените настройки.

4.5. Уведомления

При избор на бутон **Уведомления** системата пренасочва потребителя към списък с получени уведомления в профила на потребителя.

4.6. Помощна информация

При избор на бутон **Помощна информация** системата пренасочва потребителя към страница с информация към “Помощен контактен център” и „Заявяване на ЕУ“.



В секция „**Помощен контактен център**“ се намира информация за връзка с доставчиците на услугите при допълнителни въпроси.

назад

Помощен контактен център

С цел да подпомогне потребителите при използването на електронни административни услуги, Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) създаде Помощен контактен център, към който гражданите, бизнесът и администрациите могат да се обърнат по всички въпроси свързани с информационни системи, чрез които администрациите предоставят електронни услуги на гражданите и бизнеса и вътрешно административни услуги.

Свържете се с нас на единен телефонен номер за цялата страна **0700 20 341**, всеки работен ден от 9:00 до 17:30 ч.

- За разговори от фиксираната мрежа - на цената на един градски разговор за цялата страна, съгласно абонаментния Ви план;
- За разговори от мрежата на мобилни оператори се заплаща цената на разговора в зависимост от абонаментния план.

При ограничения на мобилния Ви оператор към телефонни номера 0700* може да се свързвате с Помощния контактен център и чрез телефони **+359 2 949 2388** и **+359 2 949 2459** (от страната и чужбина), както и на електронната поща на центъра, на адрес **help@e-gov.bg**.

На телефон **(+359 2) 949 2388** може да получите консултация по въпроси, свързани със:

- Средата за електронен обмен на съобщения **(СЕОС)**;
- Системата за сигурно електронно връчване **(ССЕВ)**;
- Системата за електронни форми **(еФорми).**

Съответно, на телефон (+359 2 949 2459), може да отправяте запитвания относно:

- Средата за междурегистров обмен на данни **(RegiX);**
- Единния портал за достъп до електронни административни услуги **(https://egov.bg);**
- Система за електронна автентикация **(е-Автентикация);**
- Средата за електронни плащания **(е-Плащане).**

Информация за безплатен облачен или мобилен квалифициран електронен подпис (КЕП) може да получите на следните адреси: ***https://my.b-trust.bg*** и ***https://portal.evrotrust.com.***

В секция „**Заявяване на ЕАУ**“ се намира информация, свързана с подаването на документите и най-често задаваните въпроси.

назад

Заявяване на ЕАУ

Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги - Държавна агенция "Електронно управление"

Единният модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги представя основния работен процес при заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ) и реализацията му чрез ресурсите на електронното управление. Основната цел на създаването и реализирането на Единния модел е да се предостави възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях.