



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция "Земеделие" - гр. Бургас

УТВЪРДИЛ НА 12.05.2020г.:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БУРГАС
ИНЖ. СТЕФАН НИКОЛОВ



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" БУРГАС

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет, обхват и действие

Чл. 1. С Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция "Земеделие" Бургас се урежда взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица и организацията и дейността по регистрирането, обработването и издаването на документи в дирекцията и териториалните звена.

Чл.2 Административното обслужване в Областна дирекция "Земеделие" Бургас и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административно обслужване както

и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. Любезно и отзивчиво отношение;
7. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
8. Надеждна обратна връзка;
9. Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
10. Качество на предоставяните услуги;
11. Възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой, като се насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

и спазване принципите на :

1. законност;
2. лоялност;
3. добросъвестност;
4. равнопоставеност;
5. безпристрастност;
6. политически неутралитет;
7. отговорност;
8. почтеност;
9. конфиденциалност;
10. отчетност;
11. колегиалност и учтивост.

Чл.3 Задължения на служителите;

1. Да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение и от страна на гражданите;
2. Да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин , който да ги удовлетворява в максимална степен;
3. Да защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не предоставят лични данни, станали им известни при изпълнение на служебните задължения; да спазват разпореденията на чл.26, ал.2 от Закона за защита на личните данни;
4. Да проявяват инициативност относно организацията на административното обслужване: да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
5. Да дават предложения за актуализиране на Хартата на клиента и да инициират осъвременяването на указателните материали;
6. Да имат добра комуникативна връзка с колегите си с цел съгласуване в работата и предоставяне на комплексно обслужване на потребителите;
7. Да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
8. Да ползват ясен и точен език;
9. Да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;
10. Да познават добре дейността на службата, структурата и нормативните документи;
11. Да носят служебен бадж, при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията, името и длъжността си;

12. Да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина;
13. Да спазват благоприличието и деловия тон в облеклото;
14. Да не се хранят или водят лични разговори в присъствието на граждани;
15. Да повишават професионалната си квалификация и уменията за работа със съвременните технологии;
16. Да спазват трудовата дисциплина и вътрешно-административните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд;

Чл.4 В Областна дирекция "Земеделие" Бургас се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. на **запитвания** от общ характер, които не изискват експертен отговор - до 5 дни;
2. **сигнали и предложения** се разглеждат най-късно в **двумесечен срок** от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му. */Производството по предложения и сигнали се разглежда в глава осма на АПК/*
 - сигнали и предложения, засягащи проблеми, чието решаване е извън правомощията на дирекцията, се насочват към компетентния административен орган в срок от 7 дни, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен до него; за препращането се уведомява подателя;
 - при продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) – при предложение и до 1 месец – при сигнал, за което писмено се уведомява подателя.
3. за разглеждане на **заявление за достъп до обществена информация** - 14 дни след датата на регистриране ;
4. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
5. за разглеждане и получаване на информацията – 30 дни от датата на получаване на решението;
6. издаване на административни актове, упражняване на нормативно установени права и регистрационни режими се осъществяват съгласно Хартата на клиента.
 - за всяка административна услуга е посочена нормативната уредба, звеното, което я извършва, документите, които трябва да се представят и нормативно установения срок за осъществяването ѝ;
 - времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по представената документация не се включва в срока за извършване на съответната административна услуга.
7. **Жалбата** оспорва законосъобразността и целесъобразността на административния акт. В **тридневен** срок от постъпването и в дирекцията или общинската служба по земеделие заедно със заверено копие от цялата преписка се изпраща до компетентния съд с придружително писмо с подробно описание на приложените документи. */Глава шеста от АПК/*
/При постъпил документ в деловодството озаглавен като жалба е необходимо съобразно съдържанието му да се прецени дали в действителност е жалба или е сигнал или предложение и да се разглежда съответно по реда на глава шеста или глава осма от АПК./
8. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, се извършват съгласно определените в глава пета, раздел I АПК правила.

9. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1).

10. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

11. Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

12. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5 Служителите в настоящата администрация, функционално са разделени на звено за административно обслужване - деловодство и звено за обработване на преписките /специализирана администрация/ .

(1) Заявления, сигнали, жалби и предложения се подават в звеното за административно обслужване, разположено на I етаж в административната сграда, находяща се в гр.Бургас, ул. "Иван Шишман" N 8; ет.1, стая 1 и Общинските служби по земеделие на територията на областта:

- ОСЗ Айтос – гр. Айтос, ул. " Богориди " № 2; 0558 / 22680;
- ОСЗ Бургас - ул. "Фердинандова" N 3, етаж 3, тел. 056 / 843564;
- ОСЗ Бургас - офис Малко Търново - гр. Малко Търново, ул." Илия Бояджиев " № 1 ; 05952 / 36 30;
- ОСЗ Камено – гр. Камено; ул. „Освобождение” № 84; 05515 / 3059;
- ОСЗ Карнобат - гр. Карнобат, ул. " Съби Димитров " № 21; 0559 / 2 29 02, 2 70 15;
- ОСЗ Несебър - гр. Несебър, ул. " Еделвайс " № 6 ; 0554 / 4 34 84;
- ОСЗ Поморие - гр. Поморие, ул. " Солна " № 5; 0596 / 2 58 24, 2 58 44;
- ОСЗ Руен - с. Руен, ул. " Изгрев " № 23; 05944 / 63 02;
- ОСЗ Созопол - гр. Созопол, ул. "Аполония " № 31; 0550 / 2 24 86, 2 38 60;

- ОСЗ Созопол - офис Приморско - гр. Приморско, ул. " Трети март " № 56 ; 0550 / 3 28 33;
- ОСЗ Созопол - офис Царево - гр. Царево, ул. " Крайморска " № 14; 0590/ 5 20 61;
- ОСЗ Средец - гр. Средец, пл. " Георги Димитров "1; 05551 / 77 29, 77 11;
- ОСЗ Сунгурларе - гр. Сунгурларе, ул. " Кооперативна " № 6; 05571 / 55 52 , 52 85;

(2) Достъпът до деловодствата е неограничен и за местонахожденията им са поставени съответните указателни табели.

(3) Деловодствата осигуряват непрекъснат процес на обслужване.

Чл.6 Звената за административно обслужване в по чл.6, т.1

1. Предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. Дава информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. Предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. Осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. Разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. Изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.7 Работата на служителите в специализираната администрация е организирана в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила и Хартата на клиента.

Чл.8 Организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документите се уреждат с Инструкцията за организация на документооборота на ОД "Земеделие" Бургас, утвърдена от директора

Чл.9 (1) За предоставените административни услуги общинските служби по земеделие събират такси по Тарифа за таксите, събирани от органите на поземлена собственост, приложение към чл.1 от ПМС N 286 от 10.07.1997 г.(доп. ДВ бр.62 от 04.08.2009 г.);

(2) Заплащането на услугите се извършва в офисите на общинските служби по земеделие;

(3) Такси за административни дейности извършвани в ОД "Земеделие" се внасят по банков път по сметки посочени в Хартата на клиента;

Чл.10 (1) Работното време на служителите в ОД „Земеделие” е от 9⁰⁰ ч. до 17³⁰ ч. с обедна почивка от 12⁰⁰ч. до 12³⁰ ч.

(2) С цел осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време, по време на почивка служителите в звената за административно обслужване се заместват.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19³⁰ часа.

Служебно начало

Чл.11 Администрацията осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

Чл.12 Когато е предвидено в закон, администрацията служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Информация за услугите

Чл.13 (1) Областна дирекция "Земеделие" и Общинските служби по земеделие осигуряват информация за видовете извършвани от тях административни услуги, реда и сроковете за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно чл.28 от АПК.

(2) Областна дирекция "Земеделие" и Общинските служби по земеделие обявяват информацията по ал.1 на информационно табло, находящо се във файетата на службите. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. Ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. Достъпна за всички потребители;
3. Без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Потребителите могат да получат информация на официалния сайт на ОД "Земеделие" Бургас: <http://mzh.government.bg/odz-burgas/bg/home.aspx> относно:

1. Структура на администрацията;
2. Харта на клиента;
3. Предстоящи дейности;
4. Нормативни актове;
5. Типови формуляри и бланки;
6. Формуляр за обратна връзка с гражданите;
7. Конкурси;
8. Други материали, свързани с административното обслужване по преценка на главния секретар;

(4) Информацията на интернет страницата се актуализира в седемдневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата от служител упълномощен от главния секретар.

Правила за използване на логото

Чл. 14 Логото на администрацията се поставя на:

1. Отличителните знаци;
2. Указателните табели на входовете на сградите;
3. Кореспонденцията, поздравителните адреси и др.;
4. Папките, рекламните и протоколните материали;
5. Интернет страниците на съответните администрации;
6. Кутиите за сигнали и предложения;
7. Всички информационни материали, свързани с хартата на клиента.

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл.15 За постигане на взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез:

(1) попълване на формуляри за обратна връзка от потребителите на административни услуги;

(2) пощенска кутия за сигнали и предложения, поставена във фойетата на всяка от службите.

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон".

Чл.16 Данните по чл.16 се използват за установяване наличието на проблеми и се вземат решения за тяхното отстраняване.

Взаимодействие с омбудсмана

Чл.17 Взаимодействието с омбудсмана се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл. 18. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.19. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, съответните служители са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.20. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите на ОД "Земеделие" Бургас, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), както и за служебни справки във връзка със изпълнение на функциите на Областна дирекция „Земеделие” Бургас съгласно Устройствения правилник.

Чл.21. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.22. Въз основа на получената по реда на чл.3 и чл.4 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.23. Издаденото по реда на чл.4 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.24. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл.25. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1. По смисъла на вътрешните правила:

1. **„Потребител на административни услуги”** е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. **„Запитване от общ характер”** са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

3. **„Стандарт за качество на административното обслужване”** е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира

да спазва.

4. „*Лого*“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

5. "*Слоган на държавната администрация*" е послание на държавната администрация към обществеността.

6. "*Елементи за адаптиране на служебните помещения*" са рампи (мобилни или стационарни), подедни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Всички служителите в ОД „Земеделие“ и ОСЗ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

2. Контролът по спазването на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от директорите на обща и специализирана администрация.

3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.1 от Наредбата за административното обслужване.

4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване са утвърдени от Главния секретар на ОД „Земеделие“, съгласно чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

5. С настоящите Вътрешни правила за административно обслужване се въвеждат общите стандарти по § 22 от Наредбата за административното обслужване, описани в **Приложение №1.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори: При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";

аг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

ад) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при

съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяне над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

аб) информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

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 услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

- а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;
- б) осигуряване на преводач от английски език;
- в) специализиран софтуер за симултанен превод.

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

- а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

- а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
- б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

- а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
 - аа) не е необходима за обслужването;
 - бб) е общоизвестна;
 - вв) е или следва да бъде служебно известна;
 - гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.