**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.

Когато числеността на администрацията не е достатъчна за обособяване на самостоятелно звено за административно обслужване, функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

# 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:

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

- 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;

- 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;

- 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;

- питейна вода;

- възможност за ползване на тоалетна.

# 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:

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

- указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

- 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;

- указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

1. **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,

# 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.

# 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.

# 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.

# 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:

1 използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

- иницииране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

- обръщение "Госпожо/господине";

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

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

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

2. 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.

# 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:

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

- 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.); - обявяването на информацията е, както следва:

1.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 предоставяни 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;

2 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.

# 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.

# 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:

- езикови познания - английски език на служителя/служителите;

- осигуряване на преводач от английски език;

- специализиран софтуер за симултанен превод.

# 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:

- до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

- веднага, или не по-късно от 10 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

# 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 10 минути.

# 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:

- за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно (гише);

- за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

# 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: - насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма; - осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

- не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация,

която:

1. не е необходима за обслужването;

2.е общоизвестна;

3.е или следва да бъде служебно известна;

4. изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

*Стандартите за качество на административното обслужване са неразделна част от Вътрешните правила за организация на административното обслужване.*