**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) иницииране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
бб) обръщение "Госпожо/господине";
вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";
гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
дд) 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, включително по телефона:**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](https://web.apis.bg/p.php?i=3013232&b=0#p32466458).
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](https://web.apis.bg/p.php?i=234411&b=0#p45558247) относно всяка една от предоставяните услуги – 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;
бб) информацията по [чл. 16, ал. 1](https://web.apis.bg/p.php?i=234411&b=0#p45558247) 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](https://web.apis.bg/p.php?i=12031&b=0#p35589644).
3. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно [чл. 16, ал. 1](https://web.apis.bg/p.php?i=234411&b=0#p45558247), и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по [чл. 8, ал. 3, т. 1](https://web.apis.bg/p.php?i=234411&b=0#p45558244) – 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.
**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](https://web.apis.bg/p.php?i=234411&b=0#p45558247) и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език и комуникацията с потребителите се осигуряват чрез:
а) езикови познания – английски език на служителя/служителите;
б) осигуряване на преводач от английски език;
в) специализиран софтуер за симултанен превод;
г) телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език.
**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) e 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.