

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

към Вътрешните правила за  
административно обслужване

### **Общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване** **ОБЩИ СТАНДАРТИ И ОТГОВОРНОСТИ**

Областна администрация Благоевград организира спазването на общите стандарти за качеството на административното обслужване по смисъла на Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване, които обявява и в Хартата на клиента и са както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
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;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:
  - а) ЦАО е обозначено с табелки във фоайето на сградата;
  - б) на интернет страницата на администрацията има осигурена карта с местонахождението на ЦАО;
  - в) информация за натоварените часове в ЦАО;
  - г) на интернет страницата на администрацията в раздел „Административно обслужване“ са публикувани Вътрешните правила за административно обслужване, информация за ЦАО, Хартата на клиента, процедури и срокове за изпълнение на административните услуги, формуляри за изтегляне за заявяване на административните услуги, информация за начина на заявяване на електронните административни услуги;
  - д) секция „Най-често задавани въпроси и отговори“;
  - е) информация за правата на гражданите и организациите по Закона за достъп до обществена информация;
  - ж) Защита правата на потребителите на административни услуги по Закона за защита на личните данни.

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език: а) осигурена информация за административните услуги на английски език;
- б) обслужването на английски език се осигурява от служители в ЦАО, които са преминали обучение по английски език.
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:
- а) за устни запитвания на място или по телефон – на момента или не по-късно от 20 минути;
- б) за писмени запитвания постъпили по пощата или по електронната поща – в рамките на 5 работни дни.
13. стандарт за време за изчакване за обслужване:
- Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в ЦАО е не повече от 15 мин.
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

## **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ И ОТГОВОРНОСТИ**

Областна администрация Благоевград организира спазването на собствени стандарти за качество на административното обслужване, които обявява в Хартата на клиента и са както следва:

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

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е организиран на партерния етаж на сградата на Областна администрация Благоевград – площад „Георги Измирлиев“, №9, намиращ се на комуникативно място, в центъра на населеното място.

2. Стандарт за паркинг:

Областна администрация Благоевград в непосредствена близост до ЦАО е осигурила места за:

а) платен паркинг в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“ за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до задния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут. За гражданите със специфични потребности има поставена рампа на входа на администрацията за придвижване с инвалидни колички, детски колички и други.

б) паркиране на велосипеди пред сградата.

3. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

а) места за сядане за всички потребители - столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;

б) обособено място за консултации на потребители –

- посетителски столове, маси и работни плотове за попълване на документи;
- пособия за попълване – химикали и формуляри;
- дивани за посетители и масички;
- информационни материали – брошури и флаери, табла;

в) зони или помещения с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж;

г) питейна вода и възможност за ползване на тоалетна – на второто ниво на сградата.

4. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В ЦАО са налични или осигурени служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени техническо оборудване:

а) Интерактивен терминал за обслужване на гражданите с интерактивни системи, които са предназначени за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

б) компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите.

5. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация. При необходимост служителя може да потърси допълнителна информация от експертите в бекофиса на администрацията.

6. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за броя на посетителите в помещенията, в които се осъществява административно обслужване, като по този начин се позволява планиране от страна на потребителя на времето за посещение с цел гарантиране на бързо обслужване.

7. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са обособени в три, като всички са равностойни по функции и всяко от тях предоставя пълното административно обслужване, предоставяно в ЦАО, осигурявайки равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител. На партерния етаж са поставени и указателни табели, които посочват гишетата за обслужване.

8. Стандарт за проактивно информироване на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронен адрес, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване на документа/предоставяне по посочения от заявителя начин – телефон, електронна поща.

9. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп.

Всеки потребител може да се обърне към едно от трите гишета за обслужване за заявяване на всяка административна услуга, като няма да се налага да посещава други канцеларии.

10. Стандарт за проверка на статуса на услугата по телефона:

По всяко време в рамките на работния ден, в ЦАО, чрез имейл [delovodstvo@bl.government.bg](mailto:delovodstvo@bl.government.bg) или на телефон 073 82 70 11 може всеки потребител да провери статуса на заявената от него административна услуга.

11. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга:

Администрацията издава съответния акт и/или предоставя съответната услуга незабавно след подаването на заявлението/искането, когато то съдържа всички необходими данни, информация и документи, необходими за предоставянето на услугата и когато естеството на услугата го позволява.

12. Безплатен телефон за гражданите („Горещ телефон“) 0800 11 073 за предложения и сигнали.

13. При възникнали проблеми в административното обслужване, всяко физическо или юридическо лице може да подаде сигнал, предложение или жалба:

- а) на място в ЦАО – 2700 Благоевград, пл. „Георги Измирлиев“, №9;
- б) чрез лицензиран пощенски оператор;
- в) на факс 073 88 14 03;
- г) телефони 073 82 70 11 и 0800 11 073 – "Горещ телефон";
- д) на имейл: [delovodstvo@bl.government.bg](mailto:delovodstvo@bl.government.bg);
- е) в пощенската кутия за жалби и сигнали в ЦАО;
- ж) през Системата за сигурно електронно връчване, при регистриран абонат на Системата;
- з) в периодично провеждани анкети за проучване сред гражданите.
- и) при необходимост може да се свържат с директора на дирекцията или главния секретар;

14. Стандарт за ежегодно анализиране на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване:

Администрацията анализира удовлетвореността на гражданите, като организира анкетно проучване в ЦАО чрез попълване на анкетна карта или онлайн на сайта на администрацията: <http://blagoevgrad.government.bg/bg/анкета.html>.